

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

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023210050230001
от 13.09.2021)

Заказчик: Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

Исполнитель: ООО «ГЭПИЦентр-1»

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1» (Соловейкина И.Б.) _____

« ____ » _____ 2021 г.

Мурманск, 2021

Оглавление

1. Общая информация об исследовании.....	4
1.1. Методологический раздел.....	4
1.2. Операционная модель исследования.....	5
1.3. Реализация плана выборки.....	38
1.4. Описание методики и техники проведения исследования.....	42
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья.....	44
2.1. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника».....	44
2.2. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск».....	45
2.3. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская центральная районная больница».....	47
2.4. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская стоматологическая поликлиника».....	48
2.5. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Оленегорская центральная городская больница».....	50
2.6. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника».....	52
2.7. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница».....	53
2.8. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кольская центральная районная больница».....	55
2.9. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Печенгская центральная районная больница».....	57
2.10. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника».....	59
2.11. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Апатитско-Кировская центральная городская больница».....	61
2.12. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кандалакшская центральная районная больница».....	62
2.13. Общество с ограниченной ответственностью «Стомэдэнт».....	64
3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов.....	67
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества.....	86
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами).....	86
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам.....	102
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере.....	111

Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году и объем выборки по каждой из них.....	134
Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья	136
2.2.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья	140
2.2.3. Проект анкет очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья	144

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.

3. Разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг в социальной сфере.

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;

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, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества (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 услуги**)

№	Показатели оценки качества ¹	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
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении медицинской организации; - 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. 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. 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 0-60 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:							
I. Общая информация о медицинской организации							
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							

¹ 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 ¹	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				
			II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации				
			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				

№	Показатели оценки качества ¹	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>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 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>				

№	Показатели оценки качества ¹	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	
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)					
			47.3. График работы					
			III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)					
			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					
			СУММА				60 баллов	
			1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации					
			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	
			СУММА				40 баллов	
			Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2.					
			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.	0 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций	
				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. 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.	0-60 баллов			
			1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:					

№	Показатели оценки качества ¹	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>I. Общая информация о медицинской организации</p> <p>1. Полное наименование</p> <p>2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)</p> <p>3. Почтовый адрес</p> <p>4. Дата государственной регистрации</p> <p>5. Сведения об учредителе (учредителях)</p> <p>6. Структура</p> <p>7. Органы управления</p> <p>8. Вакантные должности</p> <p>9. Режим работы</p> <p>10. График работы</p> <p>11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг</p> <p>12. Контактные телефоны</p> <p>13. Номера телефонов справочных служб</p> <p>14. Адреса электронной почты</p> <p>15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:</p> <p>15.1. Телефона</p> <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>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</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>				

№	Показатели оценки качества ¹	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>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> <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>				

№	Показатели оценки качества ¹	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	
			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 III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии) 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 СУММА 1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации 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 СУММА 40 баллов Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2.					
	III1		Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто	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) - форма для подачи электронного обращения - раздел «Часто задаваемые вопросы» - анкета для опроса граждан	- отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ. При	100 баллов Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций	

№	Показатели оценки качества ¹	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	
	задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		- возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением		наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов.			
			СУММА					
	П12		П12 = T_{дист} × C_{дист}, (1.2)					
			где T _{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); C _{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <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 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 организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П13		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.					

№	Показатели оценки качества ¹	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	
			$П13 = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$					
			где: У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.					
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	К¹=(0,3×П11 + 0,3×П12 + 0,4× П13)			100 баллов		
<i>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</i>								
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»							
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:			Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос 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).					
1.1. Отсутствие свободных мест ожидания 1.2. Состояние гардероба								
1.3. Питание 1.4. Действия персонала по уходу			Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 (6 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. По каждому из условий (вопрос 7.1, 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)) присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)					
			2) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:	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).				
			2.1. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)					
			2. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	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%-				

№	Показатели оценки качества ¹	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	
			3) доступность питьевой воды 1. Отсутствие питьевой воды (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	1). 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).				
			2. Отсутствие питьевой воды (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	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).				
			4) санитарное состояние 1. Санитарное состояние помещений (вопрос 2.1)	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).				
			2. Санитарное состояние помещений (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	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).				
			5) доступность направления на госпитализацию (по телефону, при обращении в медицинскую организацию, электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»): 1. по телефону, 2. при обращении в медицинскую организацию, 3. электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Не применяется для санаториев и психиатрических больниц.	При ответе «плановая» на 1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность сообщения о дате госпитализации.				
			СУММА					
	П21		Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. <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	40%	2.2.1 Время ожидания плановой	Если полученный результат:	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг	

№	Показатели оценки качества ¹	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	
	медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)		госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (вопрос 1.1.)	равен 30 дням – 10 баллов 29 дней – 20 баллов 28 дней – 40 баллов 27 – 16 дней – 60 баллов 15 дней и меньше – 100 баллов. Вычисляется средневзвешенное значение $(30 \cdot n_{30} + 29 \cdot n_{29} + 28 \cdot n_{28} + 27 \cdot n_{27} + 15 \cdot n_{15} + 14 \cdot n_{<15}) / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$ результат округляется до целого числа (в днях)			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		
	П22		Результат по показателю 2.2 равен $(2.2.1 + 2.2.2) / 2$ (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 2, 1 - для санаториев и психиатрических больниц)	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, 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.	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	
			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.				
	П23		Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	$K^2 = (0,3 \times P21 + 0,4 \times P22 + 0,3 \times P23)$				100 баллов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
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 + Опрос получателей услуг с помощью метода	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;					

№	Показатели оценки качества ¹	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
	инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.				анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	ПЗ1		СУММА	За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю ПЗ1. 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 ПЗ1).			
3.2.	Обеспечение в медицинской организации 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; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации - возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	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): - 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; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	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 + 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 ¹	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
	- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.		наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению				
	П32		СУММА За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю П32. 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 3.3. 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
	П33		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 4 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3=(0,3 \times P31 + 0,4 \times P32 + 0,3 \times P33)$			100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»						
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	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

№	Показатели оценки качества ¹	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
	медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
	П41		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
	П42		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
	П43		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»		100%	$K^4 = (0,4 \times P41 + 0,4 \times P42 + 0,2 \times P43)$			100 баллов	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (вопрос анкеты 9).	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в

№	Показатели оценки качества ¹	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)			числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П51		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: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - 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
	П52		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 опроса
	П53		Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.				
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	$K^5 = (0,3 \times П51 + 0,2 \times П52 + 0,5 \times П53)$			100 баллов	
Показатель оценки качества по медицинской		СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5				100 баллов	

№	Показатели оценки качества ¹	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							

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

№	Показатели оценки качества ²	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
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении медицинской организации; - 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, установленными 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. 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. 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
			1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:				
			I. Общая информация о медицинской организации				
			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				

² 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 ²	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
			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				
			II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации				
			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, гипопаратирозом, 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				

№	Показатели оценки качества ²	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
			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				
			III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)				
			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)				

№	Показатели оценки качества ²	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
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника				
			СУММА		60 баллов		
			1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации				
			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		
			СУММА		40 баллов		
			Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2. Максимальное значение - 100 баллов.				
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. 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. 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.	0-60 баллов		Анализ сайтов организаций
			1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:				
			I. Общая информация о медицинской организации				
			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)				

№	Показатели оценки качества ²	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
			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 II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации 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 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				

№	Показатели оценки качества ²	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>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> <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>				

№	Показатели оценки качества ²	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	
			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 III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии) 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 СУММА 1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации					
			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			
			СУММА		40 баллов			
			Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2. Максимальное значение - 100 баллов.					
	III		Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса	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) - форма для подачи электронного обращения - раздел «Часто задаваемые вопросы» - анкета для опроса граждан - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации	- отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций	

№	Показатели оценки качества ²	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	
	граждан или гиперссылки на нее)				присваивается 100 баллов.			
			СУММА					
	П12		$П12 = T_{дист} \times C_{дист} \quad (1.2)$ <p>где $T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); $C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</i></p>					
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 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 Интернет–платформы для опроса	
	П13		<p>Сумма целых чисел по вопросам 6.1 и 7.1 делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.</p> $П13 = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где: $Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации,</p>					

№	Показатели оценки качества ²	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
			размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	К¹=(0,3×П11 + 0,3×П12 + 0,4× П13) <i>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</i>			100 баллов	
2 Критерий «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ «							
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30%	2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг 1) Обеспечение лечебно-охранительного режима: 1.1. Отсутствие свободных мест ожидания, 1.2. Состояние гардероба, 1.3. Отсутствие мест для детских колясок. 2) Отсутствие очередей. 2.1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников 3) доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию: 3.1. по телефону медицинской организации, 3.2. по телефону Единого колл-центра, 3.3. при обращении в регистратуру 3.4. через официальный сайт медицинской организации, 3.5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru). 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: 4.1. Отсутствие 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). Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) При ответе «да» на 3.1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу 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)	Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8	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 ²	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	
			4.2. Состояние санитарно-гигиенических помещений		единицы не присваиваются.			
			5) доступность питьевой воды. 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 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).				
			СУММА					
	П21		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. 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). 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. 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) Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований (вопрос 2а, 10.1.1., 10.2.1. - врачи-специалисты, лабораторные исследования, инструментальные исследования)	Вычисляется средневзвешенное значение $(14 \cdot n_{14} + 13 \cdot n_{13} + 12 \cdot n_{12} + 10 \cdot n_{10} + 7 \cdot n_7 + 6 \cdot n_{<7}) / (n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_7 + n_{<7})$, результат округляется до целого числа (в днях). 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			
			3) Время ожидания КТ, МРТ, АГ (Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография), вопрос 10.1.3.	Вычисляется средневзвешенное значение $(30 \cdot n_{30} + 29 \cdot n_{29} + 28 \cdot n_{28} + 27 \cdot n_{27} + 15 \cdot n_{15} + 14 \cdot n_{<15}) / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$, результат округляется до целого числа (в днях). Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов, 29 дней – 20 баллов, 28 дней – 40 баллов, 27 – 16 дней – 60 баллов, 15 дней и меньше – 100 баллов.	0-100 баллов			
			Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество баллов.					

№	Показатели оценки качества ²	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	
			В случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу педиатру участковому, 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. 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. 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.				
			П22				Результат по показателю 2.2 равен (2.2.1+2.2.2)/2 (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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 / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			П23				Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.	
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	K2=(0,3×П21 + 0,4×П22 + 0,3×П23)			100 баллов		
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с	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	

№	Показатели оценки качества ²	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>учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. 		<ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. 				<p>посещении организаций +</p> <p>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса</p>	
	ПЗ1		СУММА					
			<p>Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов.</p> <p>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 3.1. принимается равным средним значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю ПЗ1).</p>					
3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации 	40%	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации 	<p>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)</p>	0-100 баллов	100 баллов	<p>Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций +</p> <p>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса</p>	

№	Показатели оценки качества ²	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>- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению</p>		<p>- наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению</p>					
	П32		СУММА					
			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) 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)	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	
	П33		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на вопрос 9 анкеты, полученный результат округляется до целого числа					
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3 = (0,3 \times П31 + 0,4 \times П32 + 0,3 \times П33)$			100 баллов		
4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»								
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода	

№	Показатели оценки качества ²	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
	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 получателей услуг) (вопросы 3.1.1., 3.1.1.a)		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.a)	организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П41		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. 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
	П42		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, 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	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 (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по	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

№	Показатели оценки качества ²	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
	(подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 14.1)		оказываемым услугам и пр.) (вопрос анкеты 12.1).				специализированной Интернет–платформы для опроса
	П43		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»		100%	$K^4 = (0,4 \times П41 + 0,4 \times П42 + 0,2 \times П43)$			100 баллов	
5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»							
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
	П51		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.				
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: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - 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
	П52		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.				
5.3.	Доля получателей услуг, в целом	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом	0-100	100 баллов	Опрос получателей

№	Показатели оценки качества ²	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
	удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 13)		целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (вопрос анкеты 13)	условиями оказания услуг в медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	баллов		услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П53		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.				
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	$K^5 = (0,3 \times П51 + 0,2 \times П52 + 0,5 \times П53)$			100 баллов	
Показатель оценки качества по медицинской организации			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов	

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»³. 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 13 медицинскими организациями (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 18 организаций) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет, полученных онлайн, составил 8406 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн – 7888 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 518 единиц, карточек оценки сайтов – 13 единиц, карточек наблюдения – 18 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации – 18 единиц (справки оформлены по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию)

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

³Девяткой.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	13	13	18	18	480	6750	7230
	Факт	13	13	18	18	518	7888	8406

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

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 16,2%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, превышает плановые значения на 7,9%, опрошенных методом онлайн-анкетирования – на 16,9%.

Таблица 3. Перечень организаций в сфере охраны здоровья, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году, и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
1	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	183038, г. Мурманск, проспект Ленина, д.78	Амбулаторные	60	60	550	540
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Комсомольская, д. 27	-	35	30	732	570
			Амбулаторные	35	30	522	510
			Стационарные	-	-	210	60
3	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская	184511, Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Кирова, д.6	-	30	30	769	570

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
	центральная районная больница»	184144, Мурманская область, г.Ковдор, ул. Кошица, д.11	Амбулаторные	30	30	538	500
			Стационарные	-	-	231	70
4	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	184511, Мурманская область, г.Мончегорск, пр.Металлургов, д. 20	Амбулаторные	60	60	645	540
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Оленегорская центральная городская больница»	184530, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 20	-	30	30	579	570
			Амбулаторные	30	30	494	490
			Стационарные	-	-	85	80
6	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	184530, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Комсомола, д.1	Амбулаторные	60	60	544	540
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница»	184580, Мурманская область, Ловозерский р-н, пгт. Ревда, ул. Комсомольская, д. 2	-	30	30	584	570
			Амбулаторные	30	30	530	530
			Стационарные	-	-	54	40
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кольская центральная районная больница»	-	-	30	30	837	570
		Городская больница п. Верхнетуломский: 184374, Мурманская область, п. Верхнетуломский, ул. Лесная, д. 7	Амбулаторные	30	30	622	530
		Поликлиника г. Кола: 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Защитников Заполярья, д. 11	Стационарные	-	-	215	40
184381, Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пер. Островский, д.11							
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Печенгская центральная районная больница»	184430, Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Терешковой, д. 2а	-	30	30	667	570
		Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул. Больничный городок, д.1	Амбулаторные	30	30	595	530
			Стационарные	-	-	72	40

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
10	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника»	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 28	Амбулаторные	90	60	649	540
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21	-	30	30	660	570
		Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 28	Амбулаторные	30	30	510	510
			Стационарные	-	-	150	60
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кандалакшская центральная районная больница»	184046, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61	-	33	30	632	570
			Амбулаторные	33	30	517	510
			Стационарные	-	-	115	60
13	Общество с ограниченной ответственностью «Стомэдэнт»	184042, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д.6а, кв. 41	Амбулаторные	-	-	40	30
ИТОГО:				518	480	7888	6750

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

1. Проведение онлайн-опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья осуществлялся на единой платформе для анкетирования получателей медицинских услуг на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации (<https://nok.rosminzdrav.ru/>).

2. Для получения доступа к Порталу независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (<https://nok.rosminzdrav.ru/>) Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Портал НОК) для ввода данных с анкет на бумажном носителе, Исполнитель направил официальный запрос в Министерство здравоохранения Мурманской области и получил логин и пароль.

3. Данные, полученные методом очного опроса по сфере охраны здоровья, были занесены Исполнителем на Портал НОК.

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.

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.

2.1. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»

В рамках проведения независимой оценки качества была опрошена 610 получателей услуг. 60 респондентов было опрошено методом очного опроса по месту нахождения организации, 550 респондента – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://stom51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90 баллов и занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 89 балла до 99 балла. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 66 балла («худшая оценка»).

Организации в целом рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже остальных (66 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.

Показатели НОК	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	98

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
Доля получателей услуг, 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"	100
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100
Время ожидания предоставления услуги	94
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	88
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	94
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	87
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	68
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	75
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	89
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	89
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97
Итоговый Балл	90

Таким образом, основные рекомендации по данной организации связаны с материально-техническим оснащением организации для оказания услуг людям с ОВЗ, в связи с чем рекомендуем организовать условия и оборудование для комфортного оказания услуг пациентам с ОВЗ.

2.2. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 767 получателей услуг, из них 557 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 210 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 35 получателей услуг, 732 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

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

<https://xn---9sbelb4anpbmfdi6d.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 95,5 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 93,1 балла (4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих

стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 97,9 балла (1-е место в рейтинге).

По всем критериям организация получила высокие оценки: от 91 балла до 98 баллов.

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

Показатели НОК	ГБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	96	96	96
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	100
Доля получателей услуг, 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"	99	98	98
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	98	98	98
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	99	97	98
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	74	95	85
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	92	98	95
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100	100	100
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	100	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	90	98	94
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	97	99	98
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	88	100	94
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	94	97	96
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	97	98
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	93	98	95
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	79	95	87
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	83	97	90
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	91	97	94
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	86	97	91
Итоговый Балл	93	98	96

Рекомендации по стационарным условиям

Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю: «доля получателей услуг, удовлетворенных

комфортностью предоставления услуг» (74 балла), в связи с чем рекомендуем работать над условиями комфортного предоставления услуг, обновить мебель, сделать косметический ремонт и т.п.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Полученные оценки являются высокими, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг.

2.3. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская центральная районная больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 799 получателей услуг, из них 568 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 231 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 769 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Кирова, д.6;
- Мурманская область, г. Ковдор, ул. Кошица, д.11.

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

<http://monhospital.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 94 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 95 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 94 балла (5-е место в рейтинге).

По всем критериям организация получила высокие оценки: от 91 балла до 93 баллов.

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

Показатели НОК	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	96	96	96
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	90
Доля получателей услуг, 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"	98	98	98
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	95	95	95
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100

Время ожидания предоставления услуги	93	85	89
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	89	93	91
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	94	92	93
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100	100	100
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80	80	80
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	96	98
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	92	91	91
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100	95	98
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	97	96	96
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99	96	98
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	95	93	94
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	92	94	93
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	96	95	96
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95	95	95
Итоговый Балл	95	94	94

Рекомендации по стационарным условиям

Полученные оценки являются высокими, существенных недостатков не выявлено, рекомендуется поддерживать существующие условия.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Полученные оценки являются высокими, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг в организации.

2.4. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская стоматологическая поликлиника»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 705 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 645 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.monchestoma.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88 баллов и занимает 9-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 88 баллов (10-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 93 баллов до 99 балла: «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Удовлетворенность условиями оказания услуг», «Открытость и доступность информации об организации».

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 47 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 (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Показатели НОК	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	89
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90
Доля получателей услуг, 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"	98
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	93
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100
Время ожидания предоставления услуги	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	96
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	31
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	47
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	100
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99
Итоговый Балл	88

Рекомендуем обеспечить условия доступности услуг для инвалидов, в частности, обеспечить

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

2.5. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Оленегорская центральная городская больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 609 получателей услуг, из них 524 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 85 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 579 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 20, амбулаторные условия;
- Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 20, стационарные условия.

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

<http://www.ocgb.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 95 балла и занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 95 балла (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 94 балла (4-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91 балла до 99 баллов.

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 86 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (86 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.

Показатели НОК	ГБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	98	98	98
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	90
Доля получателей услуг, 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"	100	99	100
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	96	96	96
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	99	80	89
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	99	99
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100	91	96
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80	80	80
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80	80	80
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	86	86	86
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99	99	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99	99	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	99	100
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99	99	99
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	92	95	93
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	100	98	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	98	98	98
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96	97	97
Итоговый Балл	95	94	95

Рекомендации по стационарным условиям

Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Оценки по амбулаторным условиям схожи с оценками по стационарным, также рекомендуется обеспечить условия доступности для инвалидов, а также рекомендуем обратить внимание на время предоставления услуг, продумать онлайн очереди, пересмотреть график работы (при наличии возможности) и т.п.

2.6. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 604 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 544 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://olstom.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91 балл и занимает 7-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 91 баллов (7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 93 баллов до 100 балла: «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Удовлетворенность условиями оказания услуг», «Открытость и доступность информации об организации».

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 72 балла (оценка «средняя»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (72 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.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Показатели НОК	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	98
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90
Доля получателей услуг, 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"	98

Показатели НОК	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	96
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100
Время ожидания предоставления услуги	85
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	94
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	72
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	83
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	93
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	100
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
Итоговый Балл	91

По результатам проведенной оценки качества оказания услуг можно отметить, что существующие условия в организации являются достаточными, по всем критериям кроме третьего, «Доступность услуг для инвалидов», было зафиксировано, что в организации имеются не все условия доступности услуг для инвалидов.

2.7. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 614 получателей услуг, из них 560 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 54 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 584 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, Ловозерский р-н, пгт. Ревда, ул. Комсомольская, д. 2, амбулаторные условия;
- Мурманская область, Ловозерский р-н, пгт. Ревда, ул. Комсомольская, д. 2, стационарные условия.

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

<http://gobuz-lcrb.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 84 балла и занимает 11-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 79 балла (8-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 92 балла (6-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 74 балла до 95 баллов.

Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 71 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (71 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 (учреждении) 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.

Показатели НОК	ГБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	95	96	96
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	90
Доля получателей услуг, 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"	100	96	98
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	96	94	95
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	98	96	97
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	74	93	84
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	92	96	94
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80	80	80
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	80	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	75	81	78
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	63	80	71
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	90	96	93

Показатели НОК	ГБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	58	93	76
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	95	97
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	79	95	87
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	74	92	74
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	74	93	74
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	74	93	74
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	74	93	74
Итоговый Балл	79	92	84

Рекомендации по стационарным условиям

Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ. Также рекомендуем обратить внимание на низкие отзывы получателей услуг, в сравнении с ответами пациентов по амбулаторным условиям, в связи с чем рекомендуем совершенствовать условия оказания услуг.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Оценки по амбулаторным условиям схожи с оценками по стационарным, также рекомендуется обеспечить условия доступности для инвалидов, стоит отметить, что оценки по 5 критерию выше чем оценки поэтому же критерию в стационаре.

2.8. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кольская центральная районная больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 867 получателей услуг, из них 652 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 215 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 837 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, Городская больница п. Верхнетуломский: 184374, Мурманская область, п. Верхнетуломский, ул. Лесная, д. 7, амбулаторные условия;

- Мурманская область, Поликлиника г. Кола: 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Защитников Заполярья, д. 11, амбулаторные условия;

- Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пер. Островский, д.11, стационарные условия.

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

<http://kolacrb.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 92 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 93 балла (5-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 90 балла (8-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91 балла до 96 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 заметно ниже значений остальных критериев (84 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 (учреждении) 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.

Показатели НОК	ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	94	94	94
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	90
Доля получателей услуг, 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"	98	95	97
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	94	93	94
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	96	85	90
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	81	84	83
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	93	89	91
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80	80	80
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	100	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	72	65	68

Показатели НОК	ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	86	83	84
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	92	96	94
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99	96	97
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	98	99
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	96	96	96
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	91	77	84
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	97	91	94
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99	93	96
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96	88	92
Итоговый Балл	93	90	92

Рекомендации по стационарным условиям

Полученные оценки являются относительно высокими, существенных недостатков не выявлено, рекомендуется поддерживать существующие условия. Стоит отметить, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг для инвалидов, в связи рекомендуем обратить на это внимание и работать над совершенствованием условий доступности.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Полученные оценки по амбулаторным условиям схожи с оценкой по стационарным условиям и являются относительно высокими, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг в организации.

2.9. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Печенгская центральная районная больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 697 получателей услуг, из них 625 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 72 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 667 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Терешковой, д. 2а;

- Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул. Больничный городок, д.1.

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

<http://pcrb.polarmed.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 87 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 91 балла (6-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 83 балла (11-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 85 балла до 93 баллов.

Меньше всего баллов получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 77 балла («средняя оценка»).

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

Показатели НОК	ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	97	96	97
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	90
Доля получателей услуг, 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"	98	87	93
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	95	91	93
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	78	93	86
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	95	74	84
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	90	90	90
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100	80	90
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60	60	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	76	88

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	84	71	77
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	91	90	91
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	96	87	91
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	88	82	85
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	92	87	90
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	93	73	83
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	90	81	86
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	93	78	85
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93	77	85
Итоговый Балл	91	83	87

Рекомендации по стационарным условиям

Полученные оценки являются относительно высокими, существенных недостатков не выявлено, рекомендуется поддерживать существующие условия.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Полученные оценки по амбулаторным условиям схожи с оценкой по стационарным условиям и являются относительно высокими, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг в организации. Также стоит обратить внимание на то что многие (в сопоставлении с ответами получателей услуг по стационарным условиям) получатели услуг не в полной мере удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

2.10. Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 739 получателей услуг, из них 90 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 649 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://ap-stom.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96 балл и занимает 1-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 96 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 94 баллов до 100 баллов.

Исключение составляет оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 86 баллов (оценка «средняя»).

Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

Показатели НОК	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	96
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60
Доля получателей услуг, 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"	99
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	86
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100
Время ожидания предоставления услуги	100
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	99
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	94
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	98
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99
Итоговый Балл	96

В целом организация набрала высокие баллы по всем 5 критериям НОК, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг.

2.11. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Апатитско-Кировская центральная городская больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 690 получателей услуг, из них 540 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 150 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 660 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21;
- Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 28.

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

<http://akcgb51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 94 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 94 балла (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 94 балла (3-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91 баллов до 99 баллов.

Исключение составляет оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 87 баллов (оценка «средняя»).

Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.

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

Показатели НОК	ГБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	97	97	97
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60	60	60
Доля получателей услуг, 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"	99	98	99
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	87	86	87
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для	100	100	100

предоставления услуг			
Время ожидания предоставления услуги	80	99	90
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	98	99
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	92	99	96
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80	60	70
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	100	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	94	88	91
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100	100	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100	99	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	97	99
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	100	99	99
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99	98	98
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	98	99	99
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99	99	99
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99	99	99
Итоговый Балл	94	94	94

Рекомендации по стационарным условиям

Полученные оценки являются относительно высокими, кроме показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», многие получатели услуг выразили недовольство взаимодействием с сотрудниками организации по средствам дистанционных способов взаимодействия.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Полученные оценки являются относительно высокими, кроме показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», точно также, как и по стационарным условиям.

2.12. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кандалакшская центральная районная больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 665 получателей услуг, из них 550 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 115 человек – пользователей стационарных медицинских

услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 33 получателей услуг, 632 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы следующие структурные подразделения, расположенные по адресам:

- Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61, Амбулаторные условия;

- Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61, Стационарные условия.

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

<http://kandalcrb.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 81 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 84 балла (7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 79 балла (12-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 80 баллов до 92 баллов.

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 57 балла («неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (57 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 (учреждении) 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.

Показатели НОК	ГБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	97	97	97
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	90
Доля получателей услуг, 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"	90	87	89
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	92	91	92
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	90	92	91
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	81	79	80

Показатели НОК	ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	90	91	90
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20	20	20
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60	60	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	96	82	89
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	59	55	57
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	96	90	93
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	90	82	86
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	90	68	79
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	93	82	87
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	83	74	79
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	75	80	77
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	89	75	82
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	84	76	80
Итоговый Балл	84	79	81

Рекомендации по стационарным условиям

Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ.

Рекомендации по амбулаторным условиям

Оценки по амбулаторным условиям схожи с оценками по стационарным, также рекомендуется обеспечить условия доступности для инвалидов.

2.13. Общество с ограниченной ответственностью «Стомадэнт»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 40 получателей услуг, все были опрошены методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, отсутствует, в связи с чем организация получила низкие баллы по 1 критерию.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 72 балл и занимает 13-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 72 баллов (13-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила средние и высокие оценки: от 82 баллов до 84 баллов.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации» получена неудовлетворительная оценка 41 балл, это связано с отсутствием официального сайта организации. (оценка «средняя»).

Рекомендуется организовать сайт организации и следить за соответствием информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.

Также по критерию «Доступность услуг для инвалидов» организация получила 58 балла («неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (58 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.

Показатели НОК	ООО "СТОМАДЭНТ"
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	50
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0
Доля получателей услуг, 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"	65
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	41
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100
Время ожидания предоставления услуги	86
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	75
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	87
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	58
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	96
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	88
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	94
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	63

Показатели НОК	ООО "СТОМАДЭНТ"
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	83
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	93
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	82
Итоговый Балл	72

По показателям «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах» и «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» организация получила низкие оценки т.к. у нее отсутствует официальный сайт, в связи с чем рекомендуется организовать сайт организации, разместить там информацию в соответствии НПА, регулярно обновлять информацию. Также было выявлено, что в организации не в полной мере обеспечены условия доступности для инвалидов.

3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов

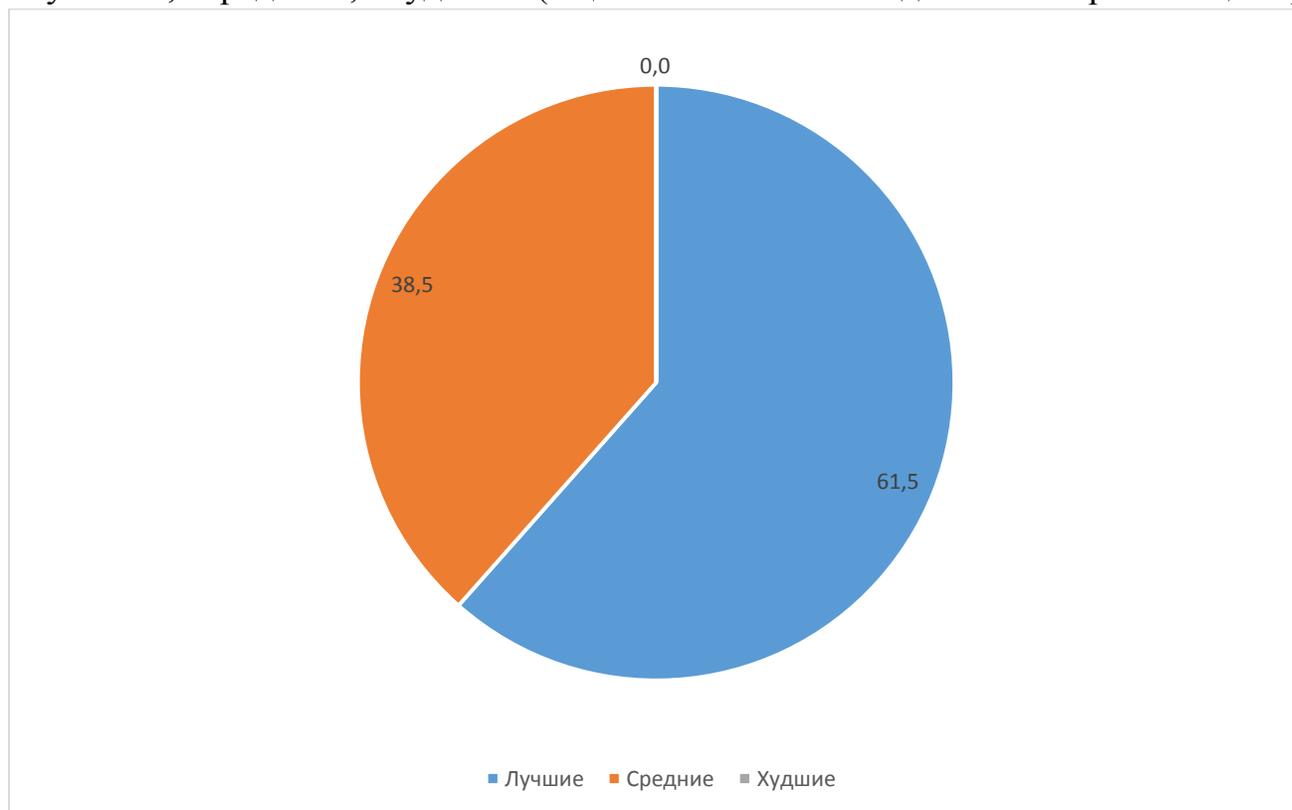
Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 72,1 балла до 95,6 балла из 100.

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)

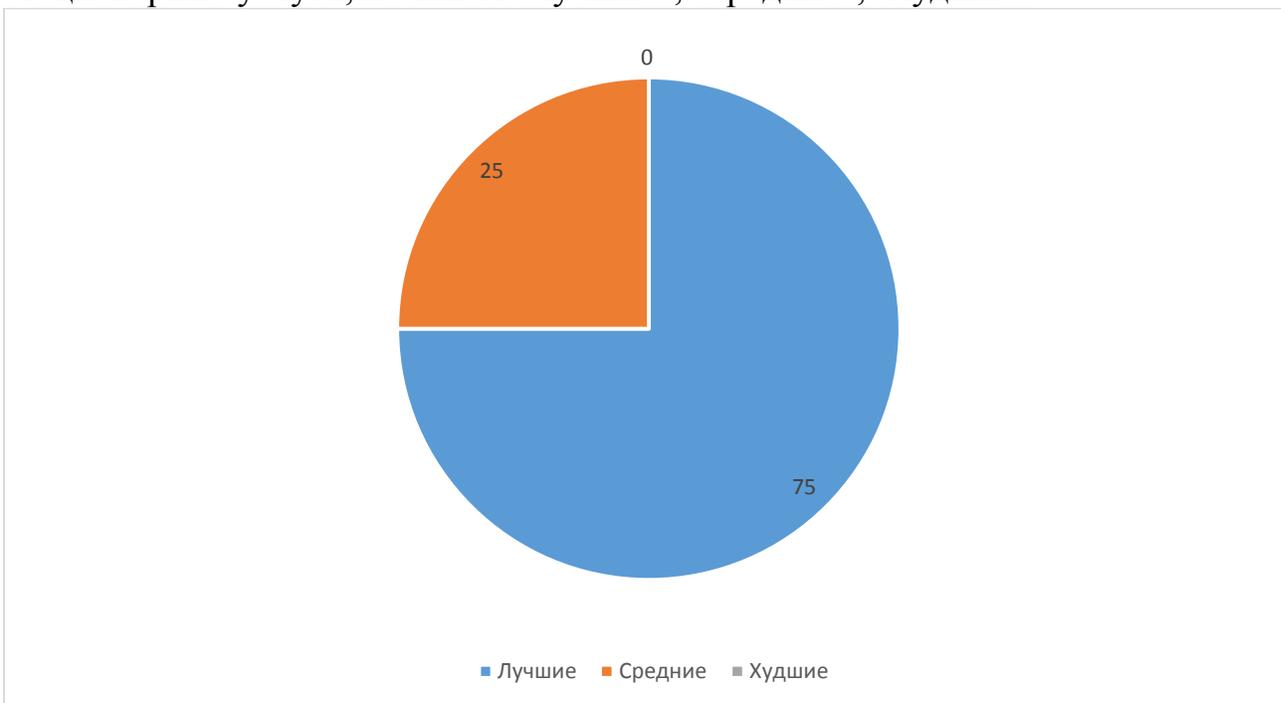


Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций здравоохранения составляет 61,5%; половина от числа обследованных организаций (38,5%) отнесены к «средним». Доля «худших» составляет 0% от всего количества учреждений, принявших участие в НОК.

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.

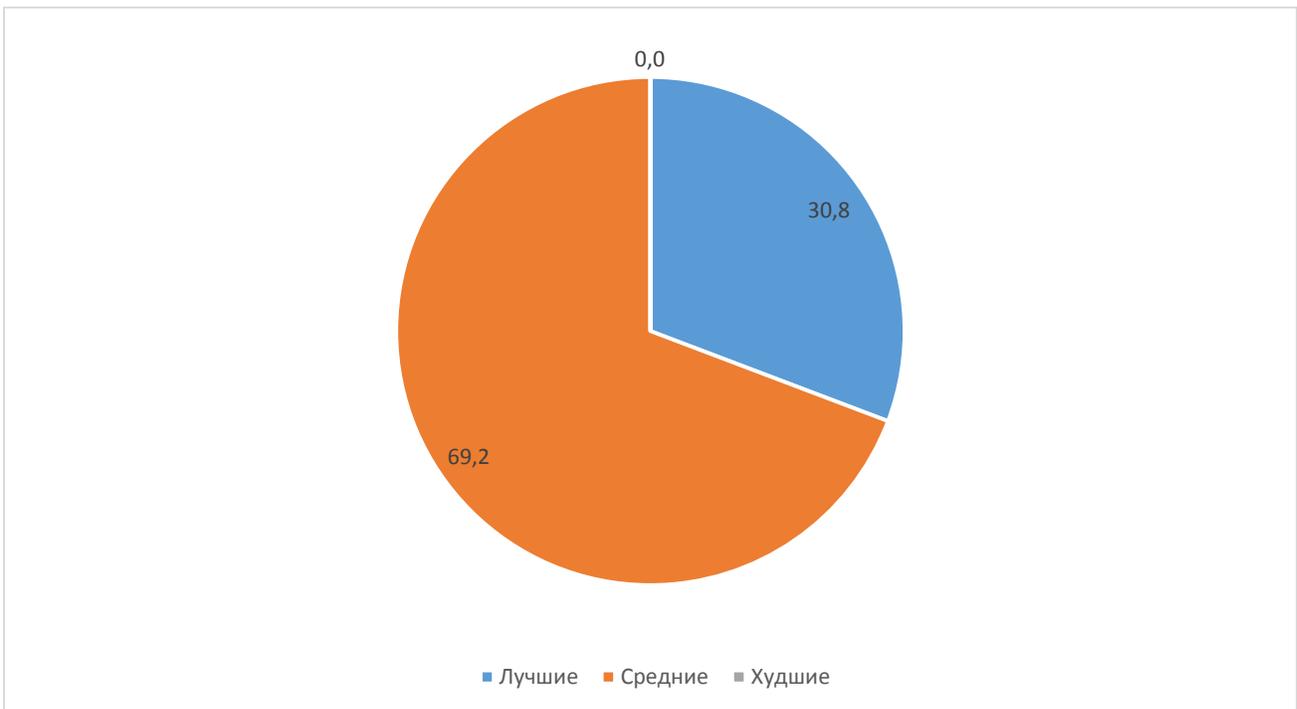
Так, доля «лучших» среди организаций, оказывающих стационарные услуги, составляет (75%) от числа медучреждений, работающих в направлении оказания данных услуг. Доля средних составляет 25%; «худших» не оказались (Рисунок 3а).

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



Доля «лучших» среди организаций, оказывающих амбулаторные услуги, составляет (30,8%) от числа медучреждений, работающих в направлении оказания данных услуг. Доля средних составляет 69,2%; «худших» не оказались (Рисунок 3б).

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



Таким образом, по стационарному направлению оказания медицинских услуг доля «лучших» выше, чем по амбулаторному на 45%. Доля «среднячков» по амбулаторным услугам, напротив, выше аналогичного показателя по стационарному направлению.

Обратимся к распределению самих обследованных организаций по рассматриваемой шкале.

Самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 8 из 13-ти обследованных организаций сферы здравоохранения: ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"; ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»; ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"; ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"; ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"; ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"; ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"; ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 5 организаций: ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"; ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"; ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"; ГОАУЗ "МОНЧЕГОРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"; ООО "СТОМАДЭНТ".

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») не получила ни одна.

Среднее значение по всем организациям сферы охраны здоровья составляет 89,1 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»).

Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями, получили: ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"; ГОАУЗ "МОНЧЕГОРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"; ООО "СТОМАДЭНТ".

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
1-2	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	95,6
1-2	ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	95,5
3	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	94,7
4	ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	94,3
5	ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	94,2
6	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	91,5

7	ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	90,8
8	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	89,6
9	ГОАУЗ "МОНЧЕГОРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"	87,6
10	ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	86,9
11	ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	84,3
12	ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	81,2
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	72,1

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

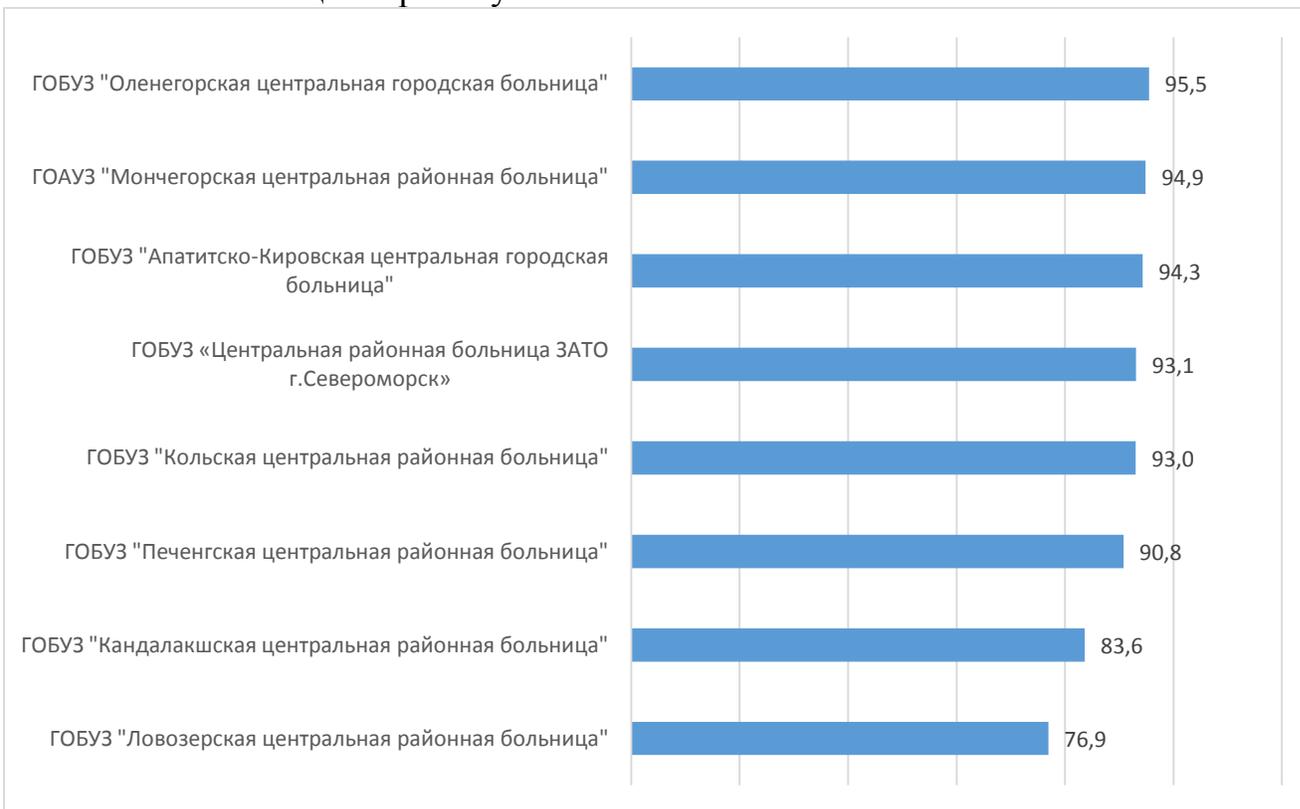


Таблица 3.2 Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГБОУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	95,5
2	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	94,9
3	ГБОУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	94,3
4	ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	93,1
5	ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	93,0
6	ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	90,8
7	ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	83,6
8	ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	76,9

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	ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	98,0
2	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	95,6
3	ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	94,2
4	ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	94,0
5	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	93,8
6	ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	91,6
7	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	90,8
8	ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"	90,0
9	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	89,6
10	ГОАУЗ "МОНЧЕГОРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"	87,6
11	ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	83,1
12	ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	78,8
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	72,1

Таким образом, можно отметить, что по всем рейтингам (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) большая часть организаций получили высокие баллы. Средний итоговый балл: по общему рейтингу – 89,6 балла; по организациям, оказывающим стационарные услуги – 90,3 балла; по организациям, оказывающим амбулаторные услуги – 85,0 баллов.

Результаты оценки медицинских организаций по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере охраны здоровья составляют от 72,1 балла до 95,6 балла (см. Рисунок 3.4 и Таблицу 3.4).

Значения по 5 критериям НОК составляет:

- Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» от 41 до 99 баллов;
- Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» от 87 до 100 баллов;
- Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» от 47 до 98 баллов;
- Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» от 87 до 100 баллов;
- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» от 74 до 100 баллов;

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»	90
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	94
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	77
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	94
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	91
Итоговый балл	89,1

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

Самые высокие оценки по амбулаторным и стационарным услугам у критериев «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Значения по критериям НОК в стационарных и амбулаторных условиях составляют:

Стационарные условия:

- Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» от 87 до 98 баллов;
- Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» от 90 до 100 баллов;
- Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» от 59 до 97 баллов;
- Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» от 79 до 100 баллов;
- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» от 56 до 99 баллов.

Амбулаторные условия:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» от 41 до 99 баллов;

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» от 87 до 100 баллов;

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» от 47 до 99 баллов;

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» от 82 до 100 баллов;

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» от 76 до 100 баллов.

(см. Рисунок 3.5 и Таблицу 3.5).

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

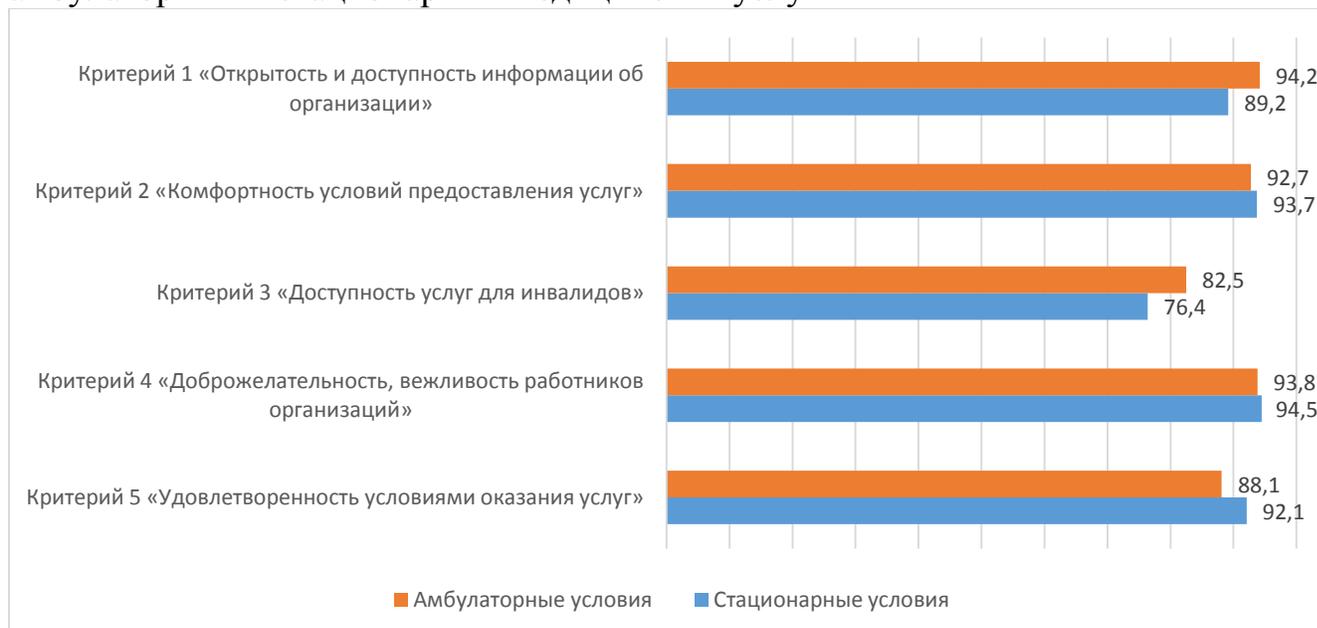


Таблица 3.5. Соотношение значений критериев по направлению оказания амбулаторных и стационарных медицинских услуг

Критерий НОК	Стационарные условия	Амбулаторные условия
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	89,2	94,2
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	93,7	92,7
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	76,4	82,5
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	94,5	93,8
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	92,1	88,1
Итоговый балл	89,2	90,3

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 немного ниже аналогичного показателя по стационарному направлению (89,2 баллов против 90,3 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 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итоговый балл
ГБОУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	Амбулаторные	86	99	88	99	99	94
	Стационарные	87	92	94	100	99	94
	Среднее значение по организации	87	96	91	99	99	94
ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	Амбулаторные	98	98	99	98	97	98
	Стационарные	98	92	97	93	86	93
	Среднее значение по организации	98	95	98	95	91	96
ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	Амбулаторные	91	91	55	82	76	79
	Стационарные	92	90	59	93	84	84
	Среднее значение по организации	92	90	57	87	80	81
ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	Амбулаторные	91	90	71	87	77	83
	Стационарные	95	90	84	92	93	91
	Среднее значение по организации	93	90	77	90	85	87
ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	Амбулаторные	94	96	80	95	93	92
	Стационарные	96	92	63	79	56	77
	Среднее значение по организации	95	94	71	87	74	84
ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	Амбулаторные	95	92	91	96	95	94
	Стационарные	95	94	92	99	95	95
	Среднее значение по организации	95	93	91	98	95	94
ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	Амбулаторные	86	100	94	99	99	96
	Среднее значение по организации	86	100	94	99	99	96
ГОАУЗ "МОНЧЕГОРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"	Амбулаторные	93	99	47	100	99	88
	Среднее значение по организации	93	99	47	100	99	88
ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	Амбулаторные	99	94	68	89	97	90
	Среднее значение по организации	99	94	68	89	97	90
ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	Амбулаторные	93	89	83	96	88	90
	Стационарные	94	93	86	96	96	93
	Среднее значение по организации	94	91	84	96	92	92

Наименование организации	Направление деятельности	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итоговый балл
ГБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	Амбулаторные	96	91	86	99	97	94
	Стационарные	96	100	86	99	96	95
	Среднее значение по организации	96	96	86	99	97	95
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	Амбулаторные	96	94	72	93	100	91
	Среднее значение по организации	96	94	72	93	100	91
ООО "СТОМАДЭНТ"	Амбулаторные	41	87	58	94	82	72
	Среднее значение по организации	41	87	58	94	82	72

Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 10 организаций получили высокие оценки:

- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника".

Средние оценки получили 2 организации:

- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница".

Низкие оценки по рассматриваемому критерию получила одна организация – ООО "СТОМАДЭНТ", это связано с тем, что у данной организации отсутствует официальный сайт. (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»

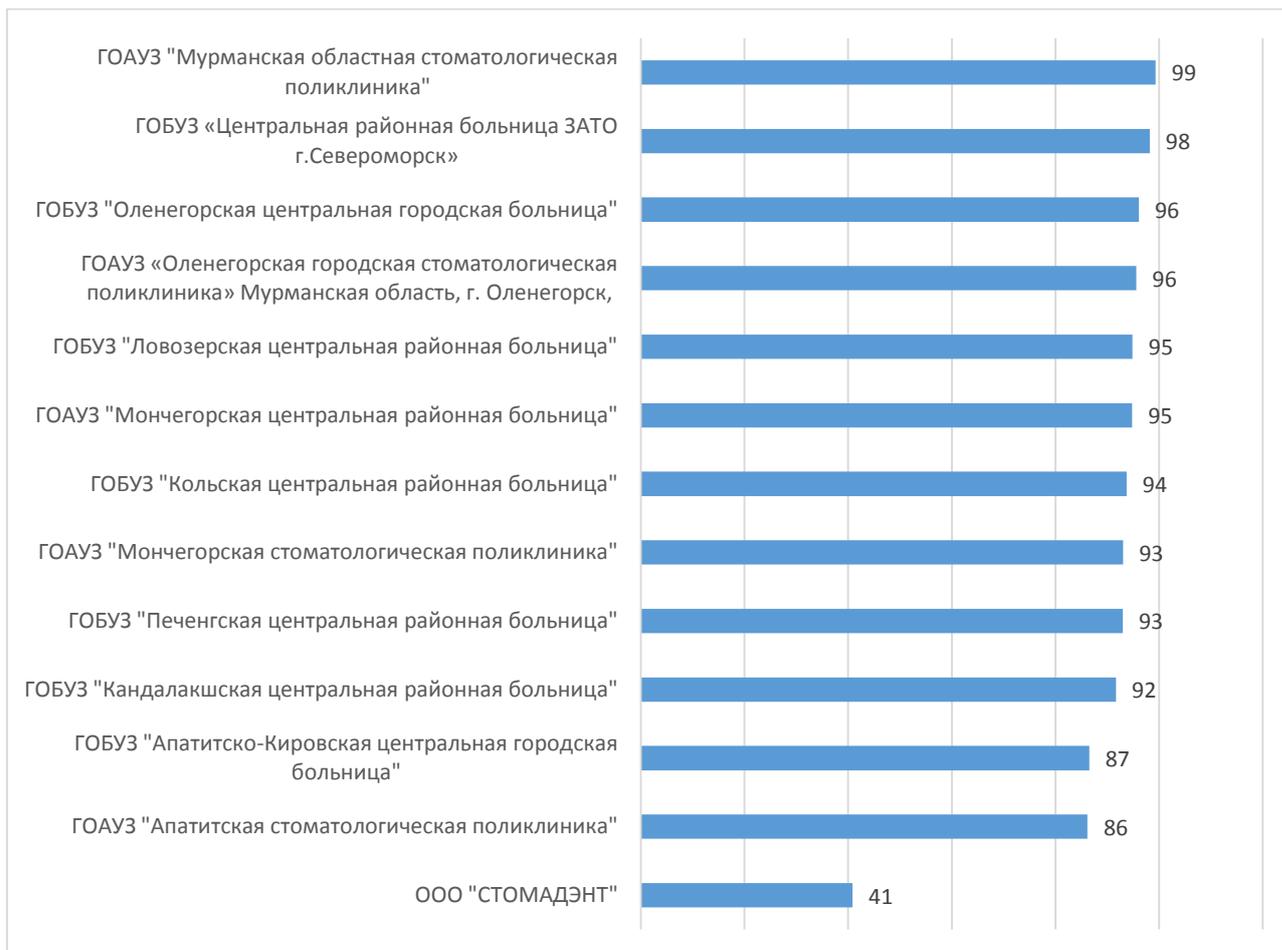


Таблица 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	99
2	ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	98
3	ГБОУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	96
4	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	96
5	ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	95
6	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	95
7	ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	94
8	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	93
9	ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	93
10	ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	92
11	ГБОУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	87
12	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	86
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	41

Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации (12 из 13) получили высокие оценки от 90 до 100 балла. Исключение составила 1 организация, получившая средние оценки по рассматриваемому критерию: ООО "СТОМАДЭНТ". 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»

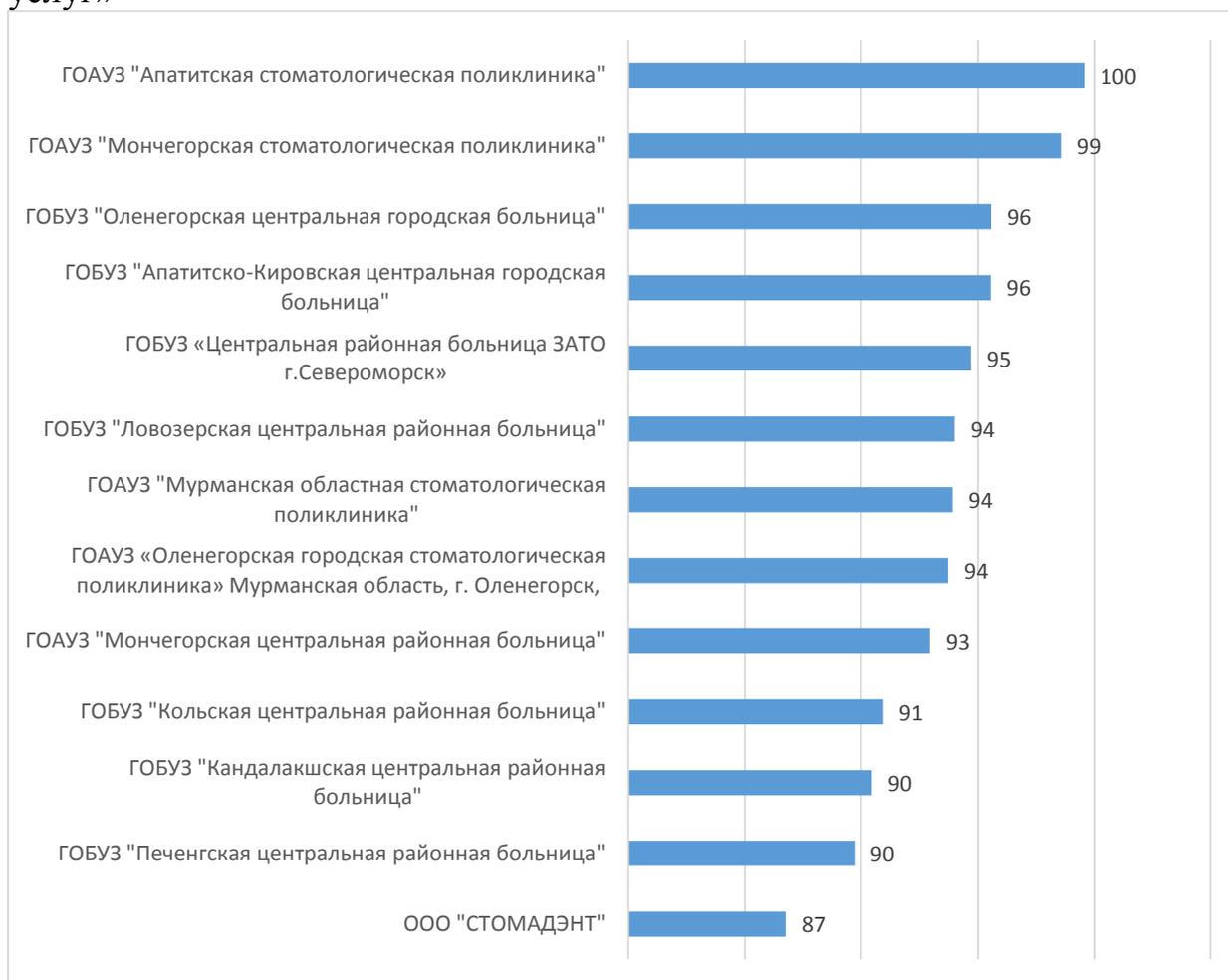


Таблица 3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	100
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99
3	ГБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	96
4	ГБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	96
5	ГБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	95
6	ГБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	94
7	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	94
8	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	94
9	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	93
10	ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"	91
11	ГБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	90
12	ГБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	90
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	87

Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки получили 4 организации:

- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки получили 5 организации:

- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница".

Неудовлетворительные оценки получили 4 организаций:

- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника" (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»

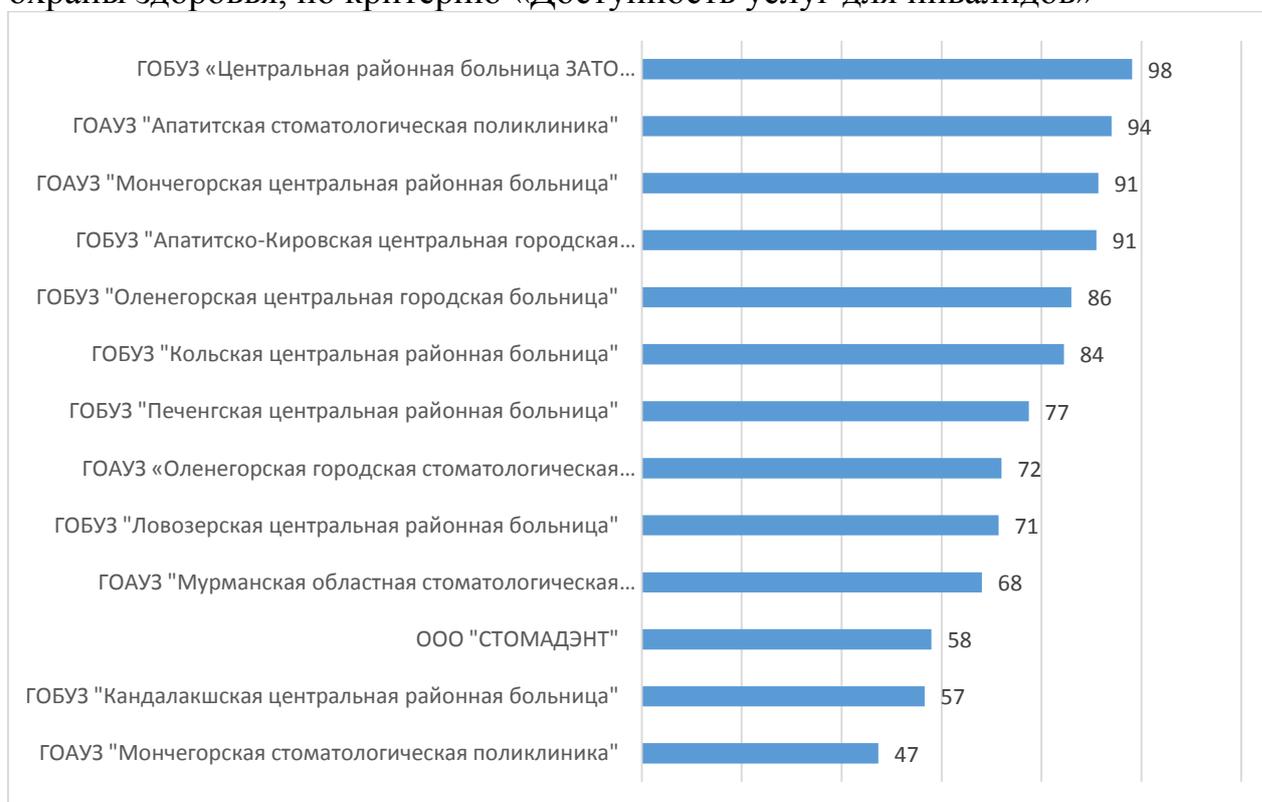


Таблица 3.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	98
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	94
3	ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	91
4	ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	91
5	ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	86
6	ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	84
7	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	77
8	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	72
9	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	71
10	ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"	68
11	ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	58
12	ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	57
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	47

Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокие оценки получили 9 из 13 организаций

- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки получены по 4 организациям:

- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"

(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 «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	100
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99
3	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	99
4	ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	99
5	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	97
6	ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	97
7	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	95
8	ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"	92
9	ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	91
10	ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	85
11	ООО "СТОМАДЭНТ"	82
12	ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	80
13	ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	74

Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 9 организаций (более 90 баллов, «лучшие»):

- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"

- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск.

Средние оценки получили 4 организаций:

- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница".

(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»

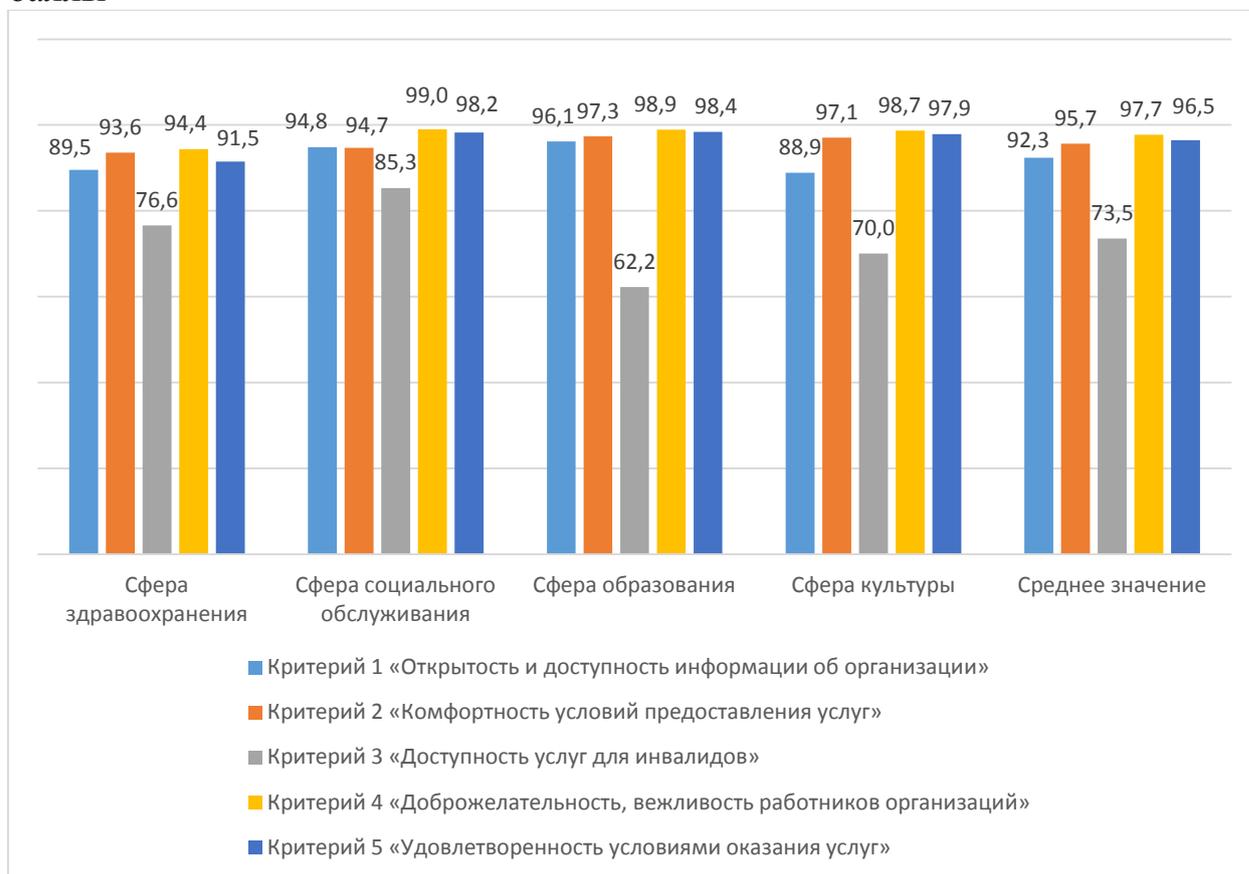
Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск.	100
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99
3	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	99
4	ГОбУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	99
5	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	97
6	ГОбУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	97
7	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	95
8	ГОбУЗ "Кольская центральная районная больница"	92
9	ГОбУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	91
10	ГОбУЗ "Печенгская центральная районная больница"	85
11	ООО "СТОМАДЭНТ"	82
12	ГОбУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	80
13	ГОбУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	74

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)

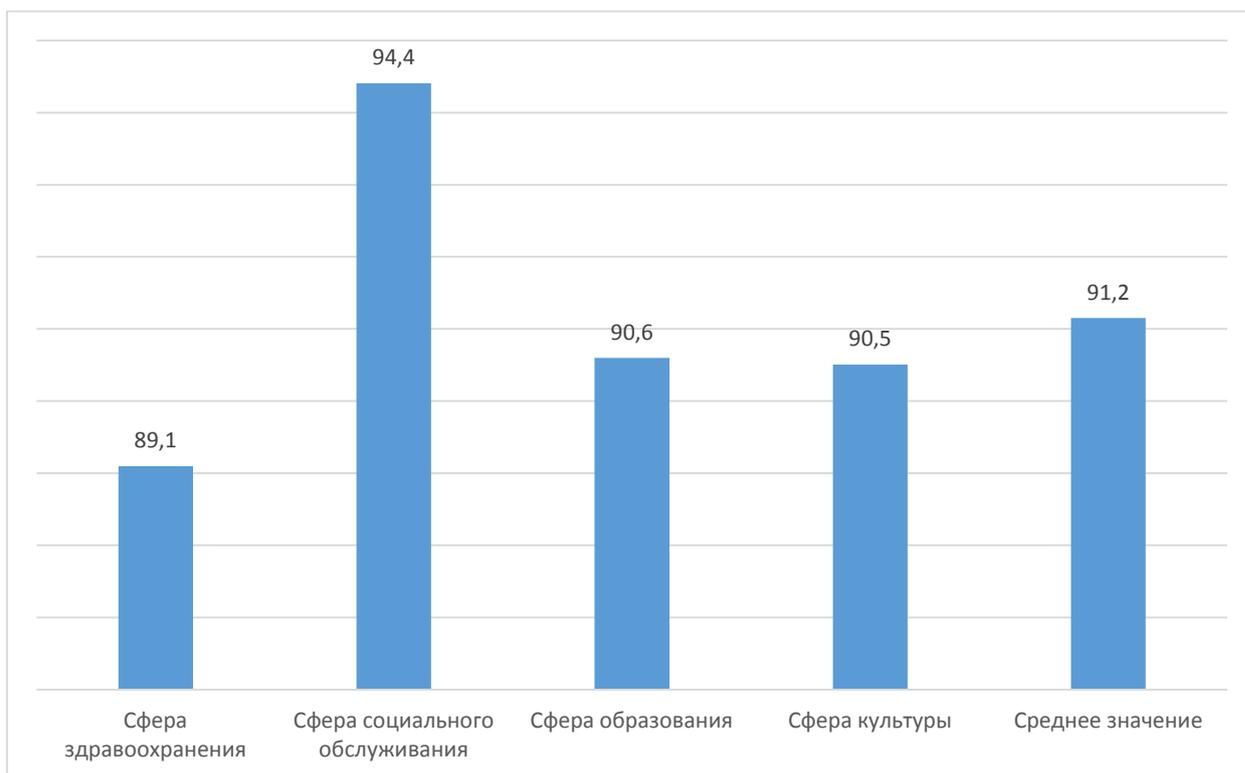
В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 3-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (97,8 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,5 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (96,0 балла). Критерий «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (92,3 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (73,8 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 94,4 балла. На втором месте – сфера образования с результирующим показателем оценки качества в 90,6 балла. На третьем месте – сфера культуры с оценкой 90,5 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 89,1 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2021 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 социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (от 94,7 до 98,6 баллов); Время ожидания предоставления услуги (от 94,9 до 98,8 баллов); Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (от 90,2 до 97,3 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (от 93,9 до 99,0 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (от 94,9 до 99,0 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (от 94,8 до 99,3 баллов); удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (от 92,5 до 97,9 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (от 93,8 до 98,7 баллов).

Средние оценки (от 70 до 89 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах (от 83,2 до 93,8 баллов); Наличие на

официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (от 80,0 до 98,4 баллов); Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (от 86,7 до 100,0 баллов); Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от 87,2 до 99,5 баллов).

Худшие оценки (менее 70 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (от 27,0 до 71,7 баллов); Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от 63,0 до 85,0 баллов)

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

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1.1	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	83,2	93,8	92,2	86,8	89,0
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	98,4	95,2	80,0	98,3	93,0
1.3	Доля получателей услуг, 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"	98,3	98,6	94,7	98,1	97,4
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»		88,9	96,1	89,5	94,8	92,3
2.1	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	99,1	100,0	86,7	96,4
2.2	Время ожидания предоставления услуги	97,1	97,3	91,9	98,8	96,3
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	94,1	95,6	89,4	97,3	94,1
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		97,1	97,3	93,6	94,7	95,7
3.1	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	51,9	27,0	67,7	71,7	54,6
3.2	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	66,4	63,0	75,4	85,0	72,4
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	93,0	96,4	87,2	99,5	94,0
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»		70,0	62,2	76,6	85,3	73,5
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,3	98,6	93,4	99,0	97,4
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	98,7	99,0	94,3	99,0	97,7
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,3	99,3	96,5	98,9	98,5
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		98,7	98,9	94,4	99,0	97,7

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	97,9	98,3	88,6	98,0	95,7
5.2	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	97,9	97,8	90,8	97,8	96,1
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	97,9	98,7	93,5	98,5	97,1
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		97,9	98,4	91,5	98,2	96,5

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».

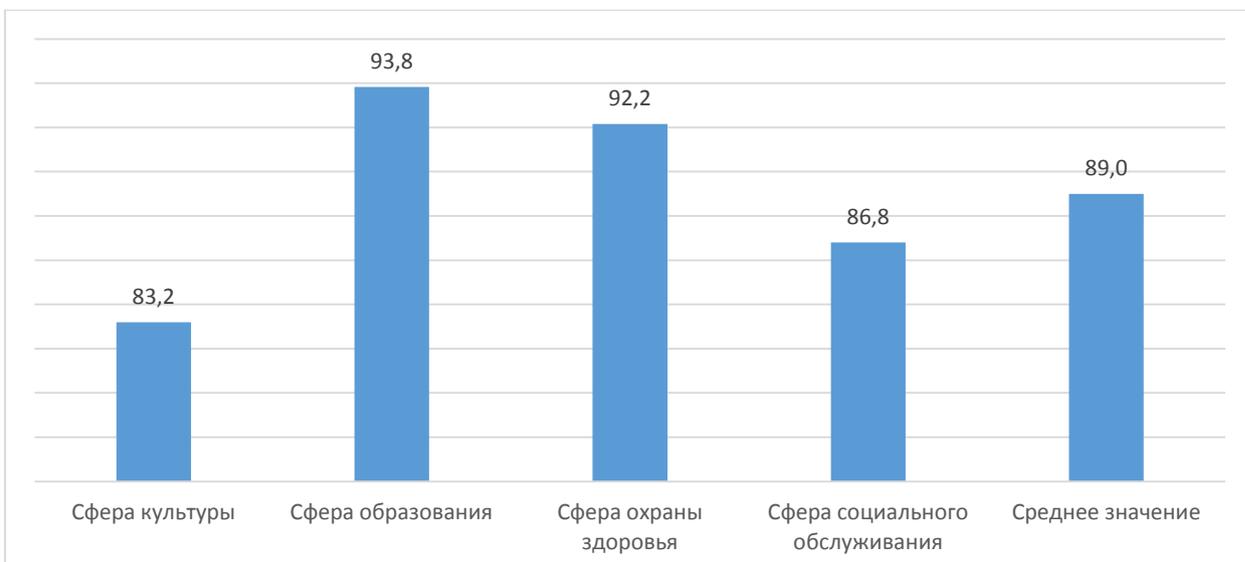
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 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».

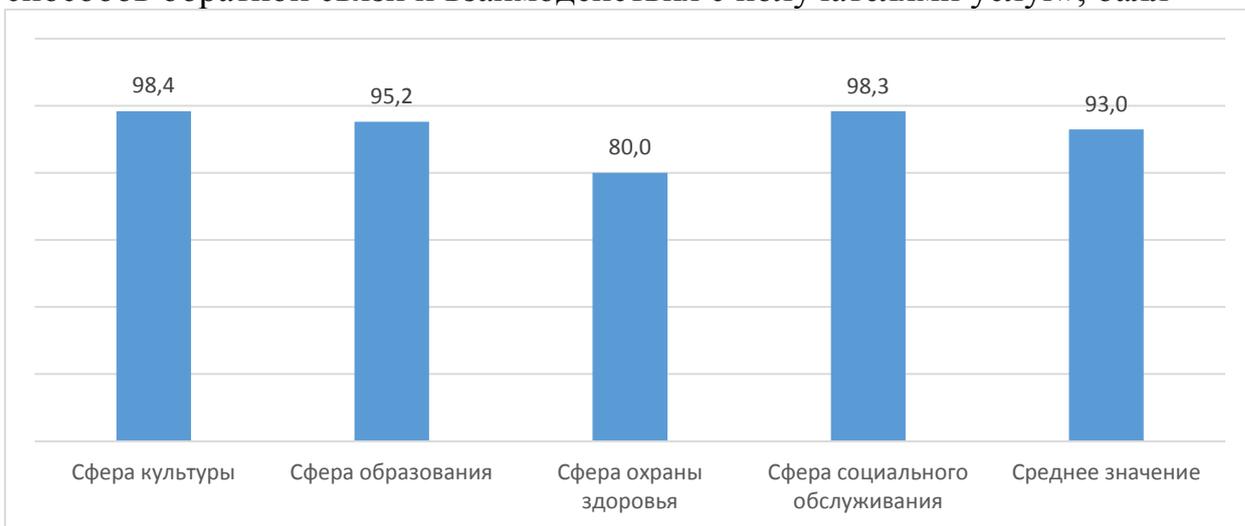
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Высокие результаты по данному показателю зафиксированы по двум сферам: Сфера образования (93,8 баллов); Сфера охраны здоровья (92,2 баллов). Средние результаты по данному показателю зафиксированы по двум сферам: Сфера культуры (83,2 баллов); Сфера социального обслуживания (86,8 балла).(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) получили три сферы: Сфера культуры (98,4 балла); сфера образования (95,2 балла); Сфера социального обслуживания (98,3 балла). Средние значения показателя отмечены у сферы охрана здоровья (80,0 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

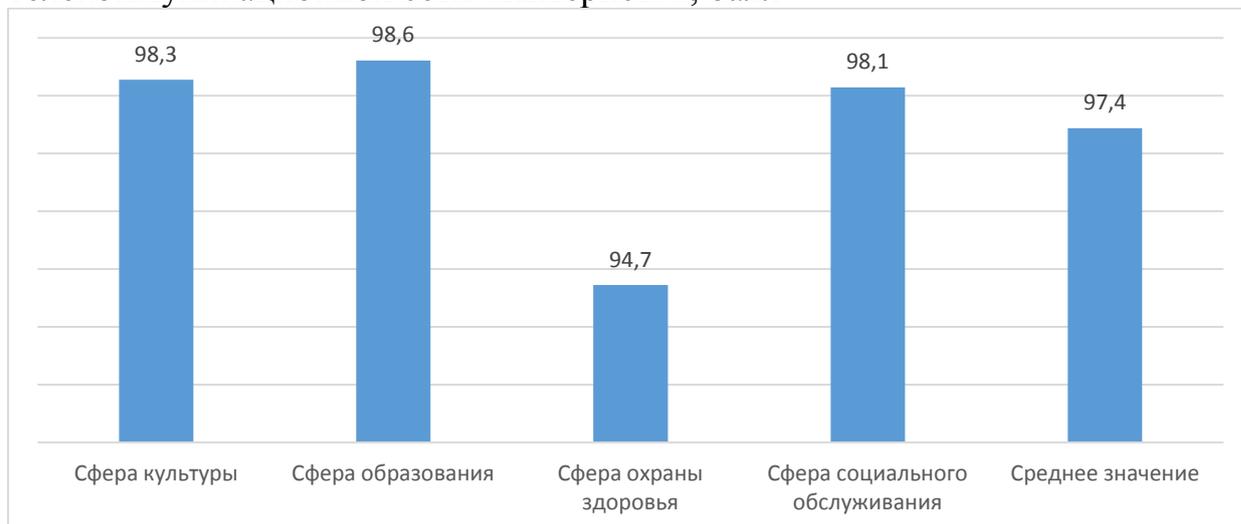
Рисунок 4.1.2. Итоговые значения по показателю 1.2 «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл



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, Сфера культуры (98,3 балла); Сфера охраны

здоровья (94,7 балла); Сфера образования (98,6 балла), Сфера социального обслуживания (98,1 балла). (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.).

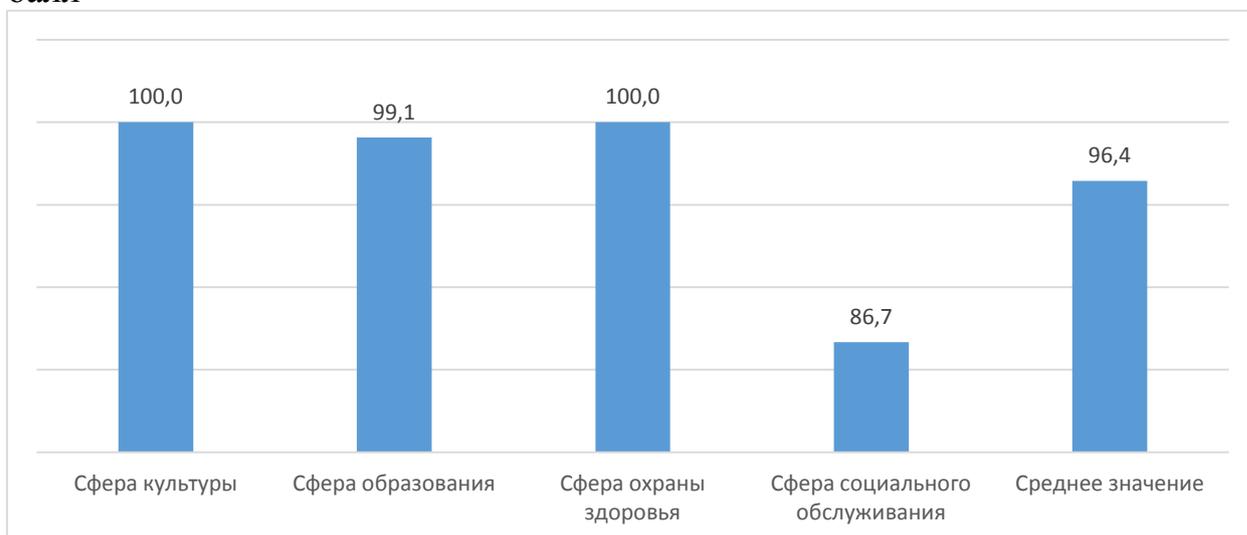
2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

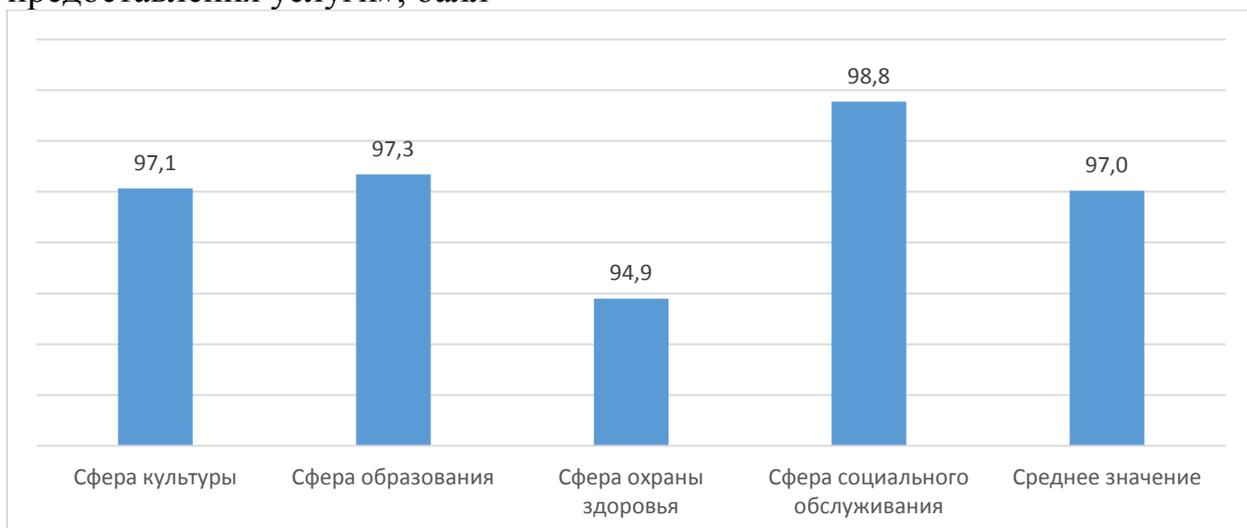
4-х: Сфера культуры (100,0 балла); Сфера охраны здоровья (100,0 балла); Сфера образования (97,3 балла). По сфере социального обслуживания было получено (86,7 балла). (см. Рисунок 4.1.4).

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



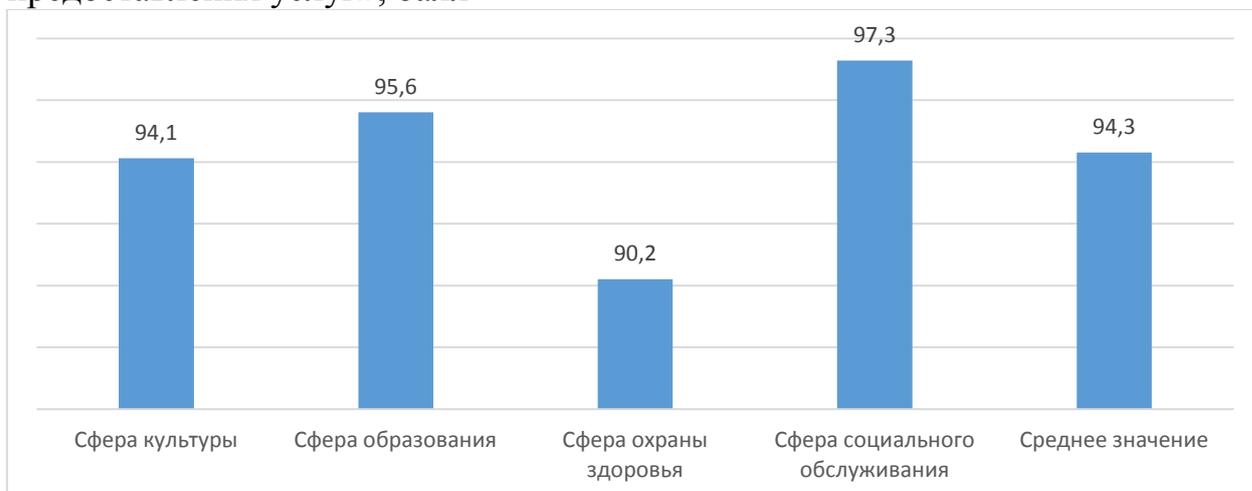
Все 4 сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). Сфера культуры (97,1 балла); Сфера охраны здоровья (94,9 балла); Сфера образования (97,3 балла); Сфера социального обслуживания (98,8 балла) (см. Рисунок 4.1.5).

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 все 4 сферы: Сфера культуры (94,1 балла); Сфера охраны здоровья (90,2 балла); Сфера образования (95,6 балла); Сфера социального обслуживания (97,3 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).

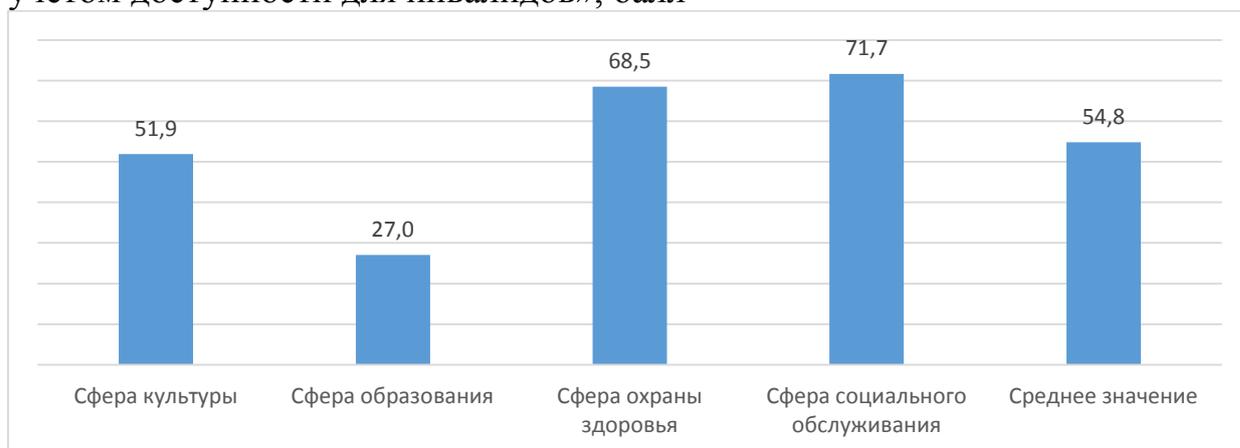
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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.

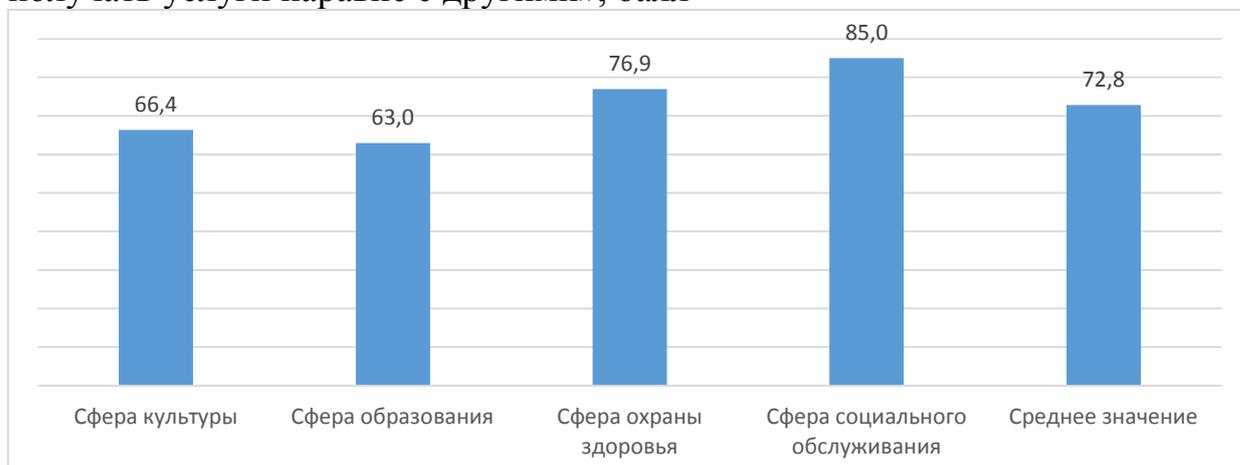
Только одна сфера продемонстрировала средние значения показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»– это сфера социального обслуживания с оценкой в 71,7 балла. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 68,5 балла, сфера культуры – 51,9 балла, образование – 27,0 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



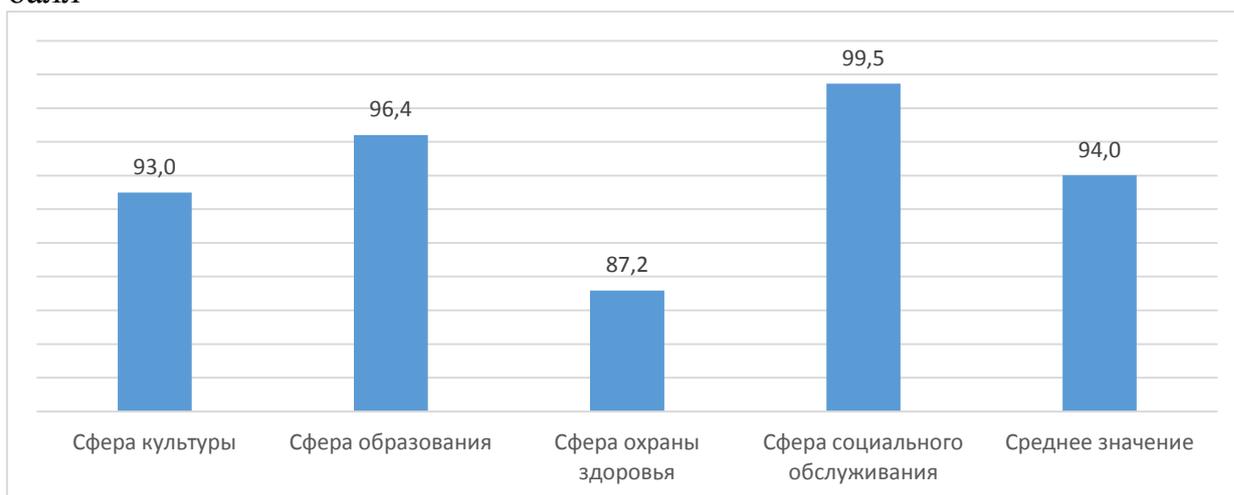
Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне две сферы социального обслуживания (85,0 баллов) и здравоохранения (76,9 баллов). Остальные сферы показали неудовлетворительный результат по данному показателю: 66,4 балла – культура, 63,0 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 (99,5 баллов), образования (96,4 балла), культуры (93,0 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (87,2 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:

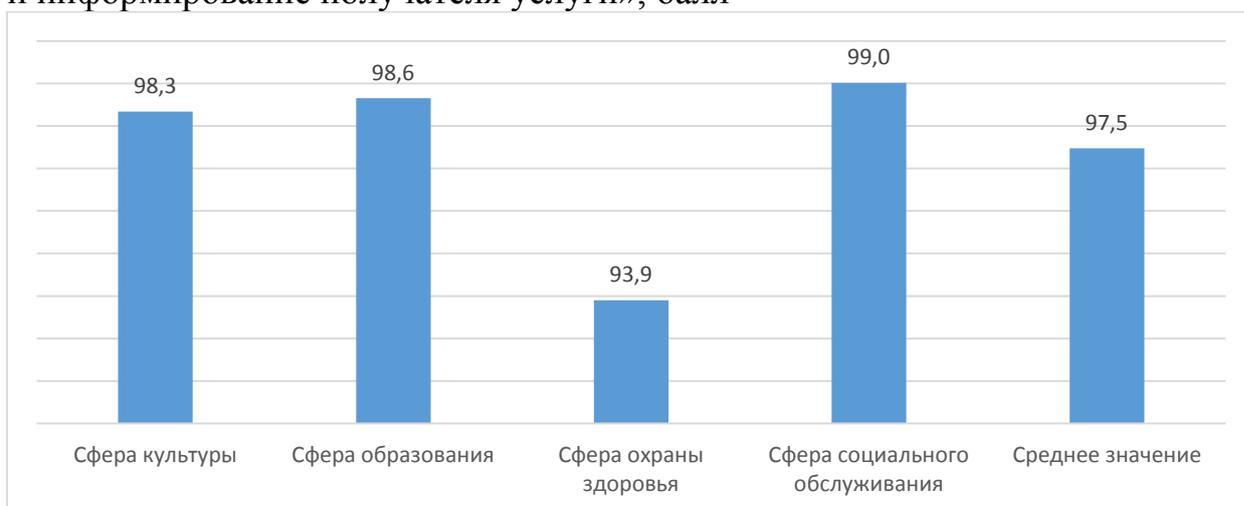
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от 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).

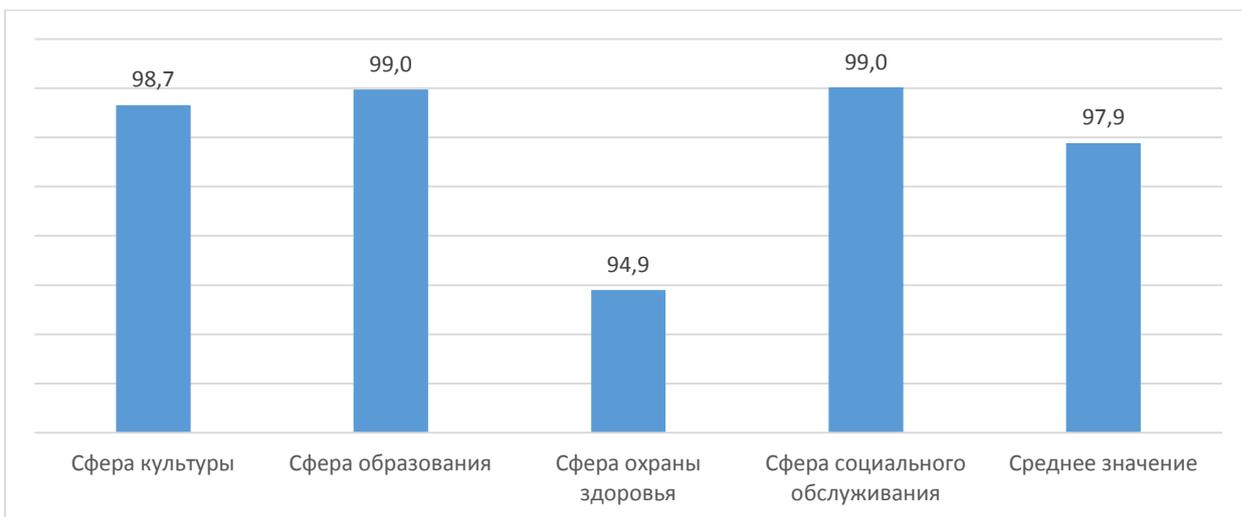
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили все сферы, максимальные баллы при этом зафиксированы по 3-м сферам (социальное обслуживание – 99,0 балла, сфера культуры – 98,3 балла и образования – 98,6 балла). По сфере охраны здоровья – 93,9 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



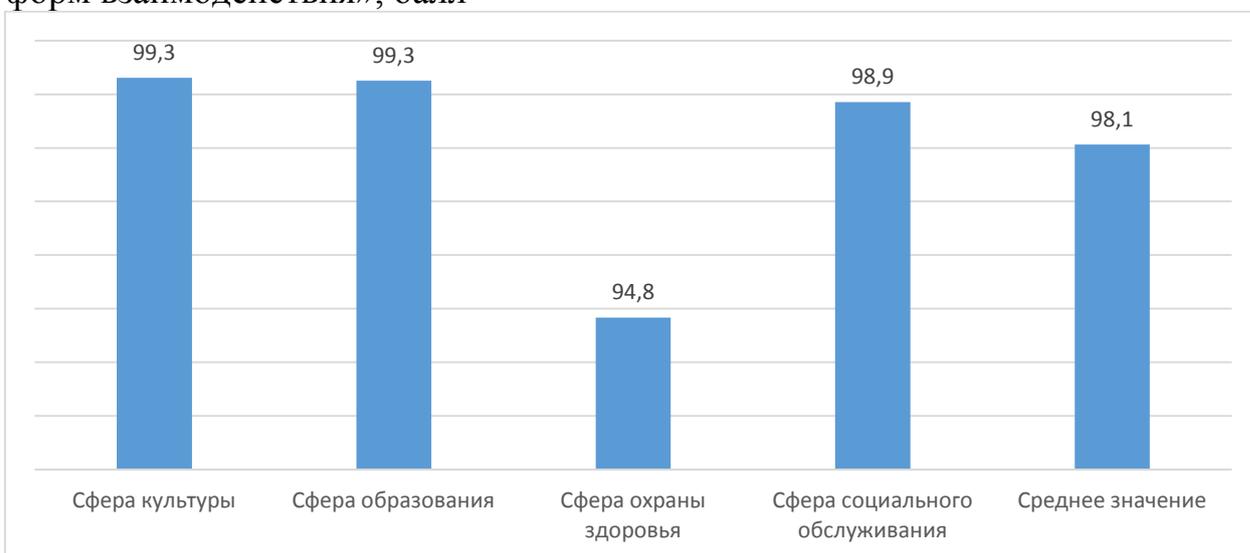
Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: социального обслуживания (99,0 балла), культуры (98,7 балла), образования (99,0 баллов), сфера здравоохранения – 94,9 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: 98,9 балла – в сфере социального обслуживания, 99,3 баллов – в сфере культуры, 99,3 баллов – в образовании, 94,8 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

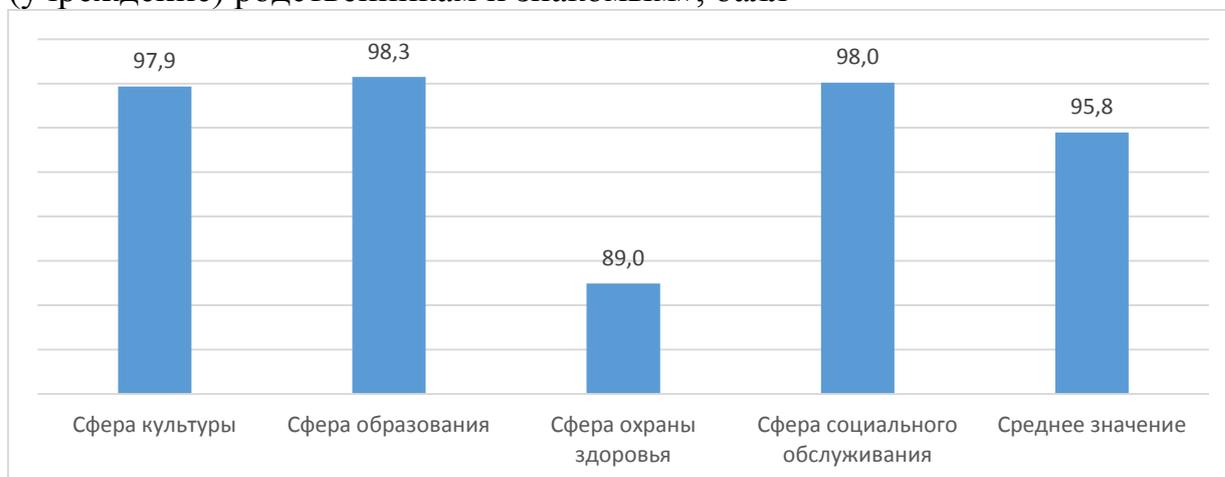


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации», балл

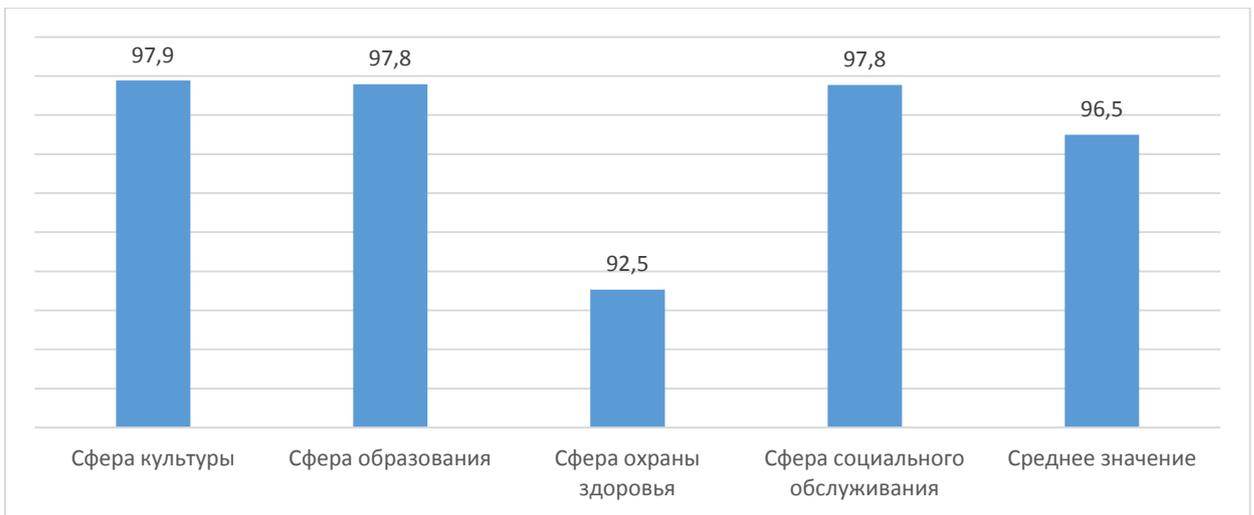
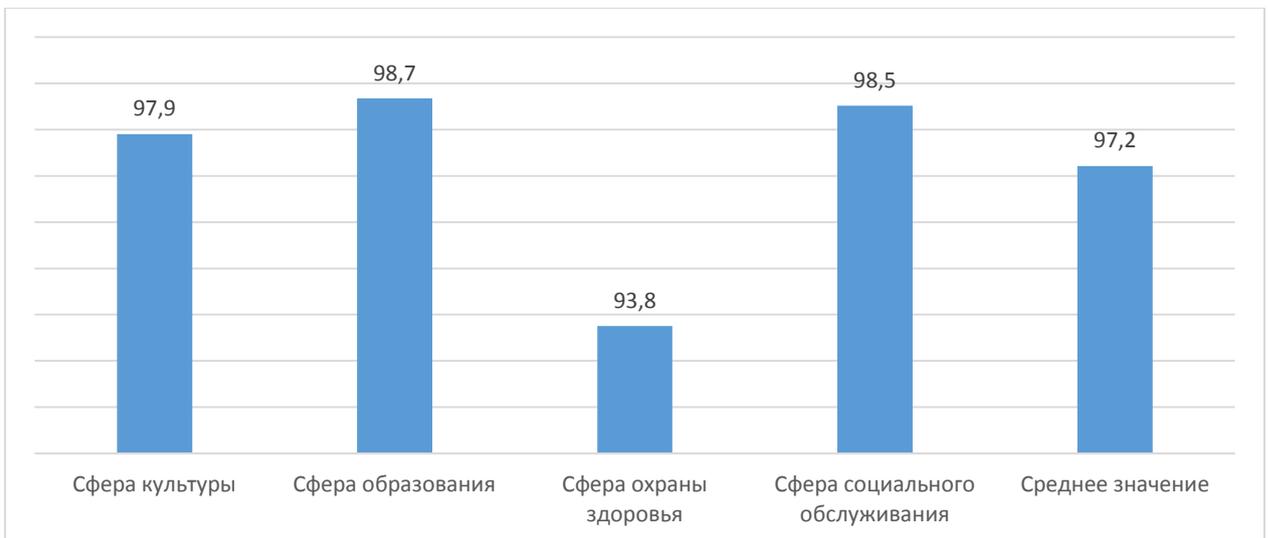


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл



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

По 7 из 10 территорий, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями охраны здоровья, получены высокие оценки:

- ЗАТО г. Североморск
- г. Апатиты с подведомственной территорией
- г. Кировск с подведомственной территорией
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- Кольский район
- г. Мончегорск с подведомственной территорией
- г. Мурманск.

Средние оценки получены по 3 территориям:

- Печенгский муниципальный округ
- Ловозерский район
- Кандалакшский район.

Ни одна из территорий, на которых обследовались организации, не получила высоких оценок. (см. Рисунок 4.2.1).

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: высокие оценки получены по:

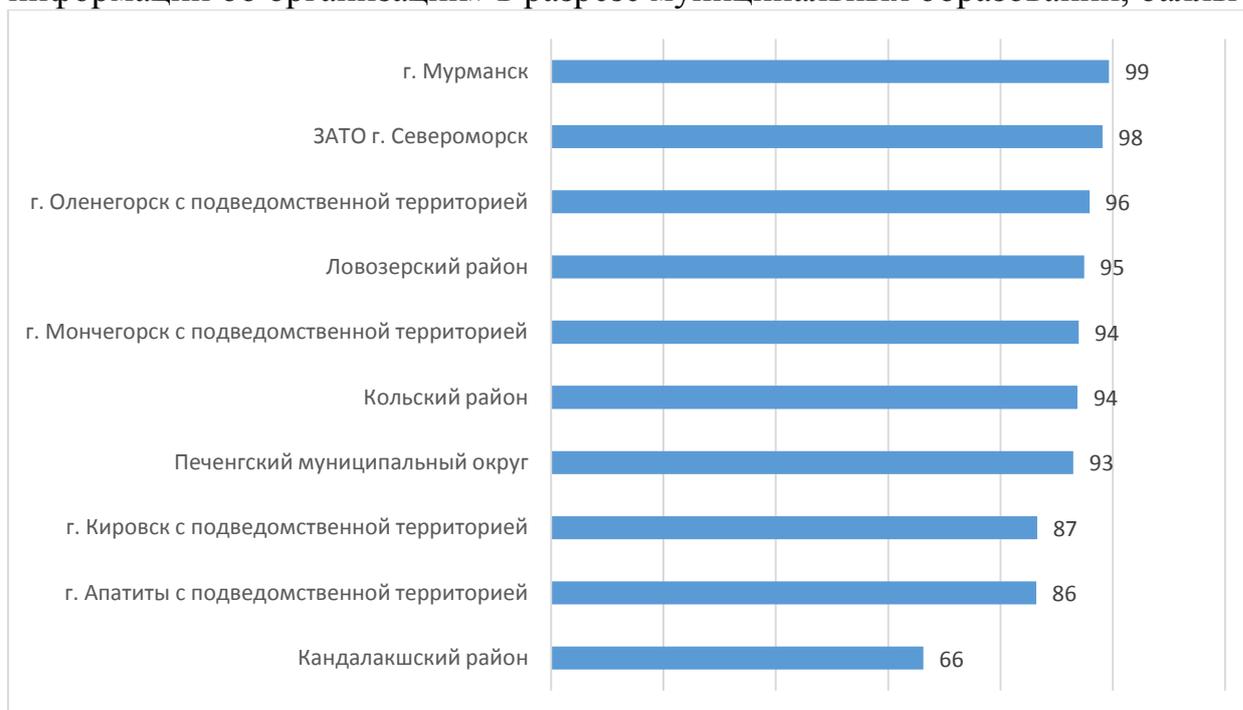
- Печенгский муниципальный округ
- Кольский район
- г. Мончегорск с подведомственной территорией
- Ловозерский район
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- ЗАТО г. Североморск
- г. Мурманск

Средние оценки получили 2 территории:

- г. Апатиты с подведомственной территорией
- г. Кировск с подведомственной территорией

Низкая оценка по данному критерию только у Кандалакшского района.
(см. Рисунок 4.2.2)

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 9-ти муниципальным образованиям высокие (более 90 баллов) Средние оценки получены только по Кандалакшскому району. (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. Только 3 территории получили высокие оценки по данному критерию:

- г. Кировск с подведомственной территорией
- г. Апатиты с подведомственной территорией
- ЗАТО г. Североморск.

Средние оценки получены последующим территориям:

- Ловозерский район
- Печенгский муниципальный округ
- г. Оленегорск с подведомственной территорией
- Кольский район.

Низкие оценки получили:

- Кандалакшский район
- г. Мурманск
- г. Мончегорск с подведомственной территорией.

(см. Рисунок 4.2.4).

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



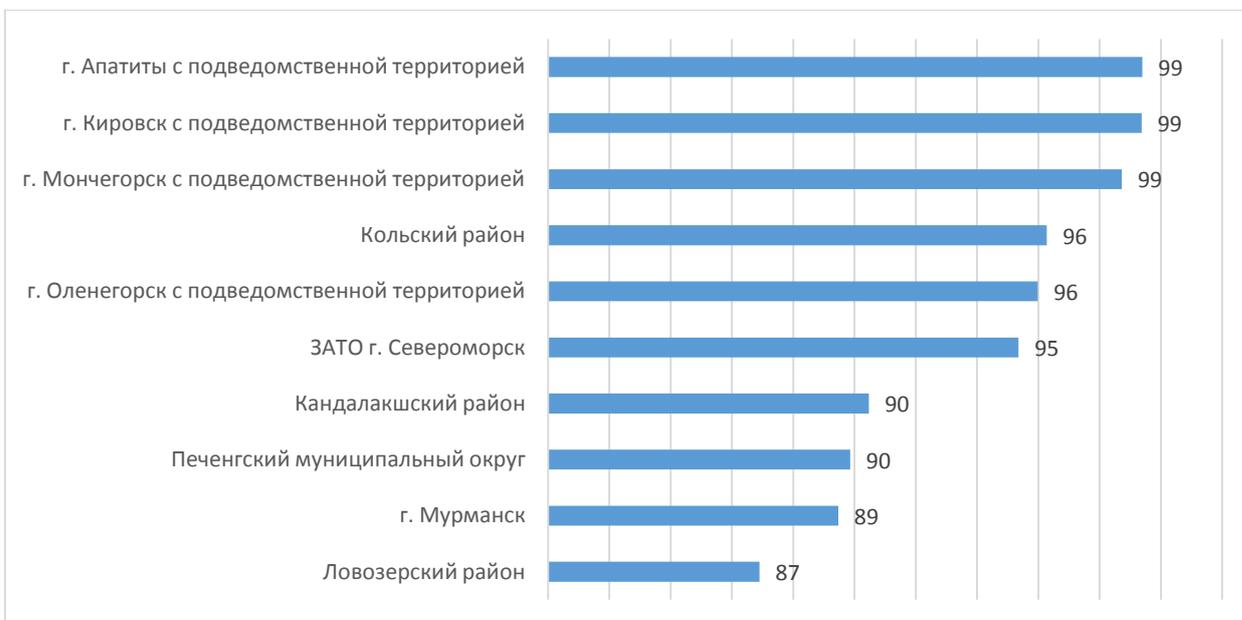
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

По 7 муниципальным образованиям получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»). По 2 территориям получены средние оценки рассматриваемого критерия (70-89 баллов, «удовлетворительно»)

- Ловозерский район
- г. Мурманск

(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» большая часть территорий получила максимальные оценки.

Только по 3 территориям зафиксированы средние оценки:

(см. Рисунок 4.2.6).

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

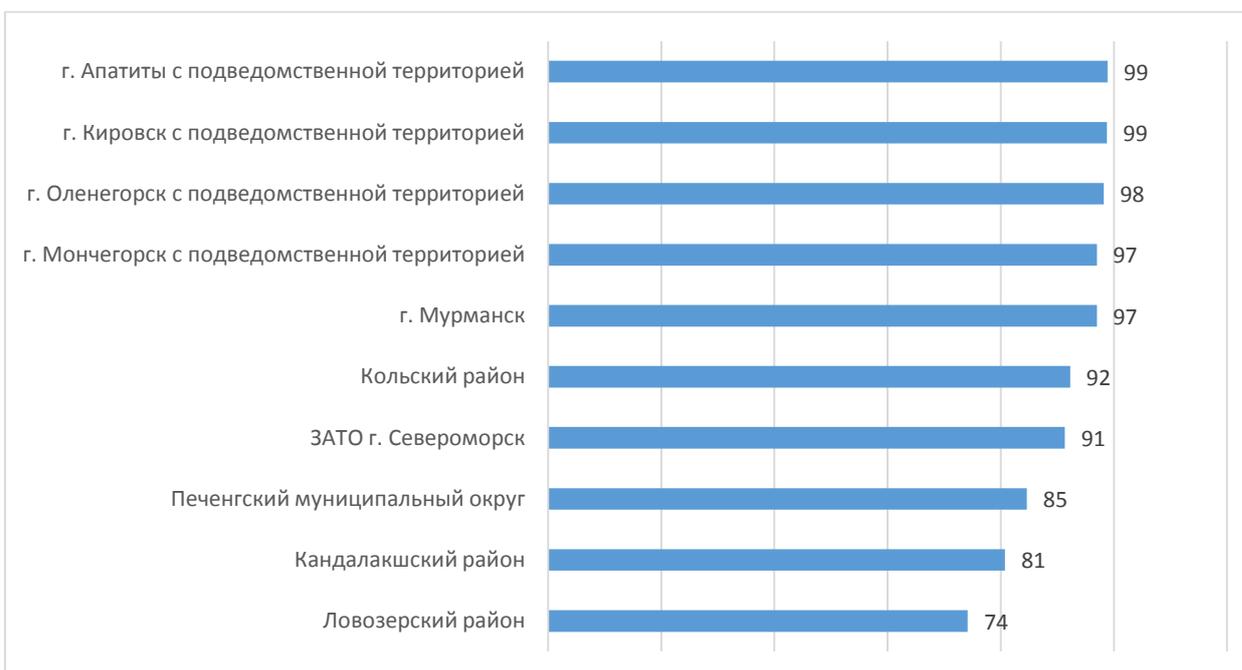


Таблица 4.2. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

Показатель НОК	г. Апатиты с подведомственн ой территорией	г. Кировск с подведомственн ой территорией	г. Мончегорск с подведомственн ой территорией	г. Мурманс к	г. Оленегорск с подведомственн ой территорией	ЗАТО г. Северомор ск	Кандалакшск ий район	Кольски й район	Ловозерск ий район	Печенгский муниципальн ый округ	Средне е значени е
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	96	97	92	98	98	96	74	94	96	97	92
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60	60	90	100	90	100	45	90	90	90	80
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации	99	99	98	100	99	98	77	97	98	93	95

Показатель НОК	г. Апатиты с подведомственн ой территорией	г. Кировск с подведомственн ой территорией	г. Мончегорск с подведомственн ой территорией	г. Мурманс к	г. Оленегорск с подведомственн ой территорией	ЗАТО г. Северомор ск	Кандалакшск ий район	Кольски й район	Ловозерск ий район	Печенгский муниципальн ый округ	Средне е значени е
социальной сферы в сети "Интернет"											
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	86	87	94	99	96	98	66	94	95	93	90
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Время ожидания предоставления услуги	95	90	94	94	87	98	88	90	97	86	92
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	99	99	93	88	99	85	77	83	84	84	89
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	98	96	96	94	95	95	89	91	94	90	94
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	75	70	60	60	70	100	30	80	80	90	68
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать	100	100	80	60	70	100	50	100	60	60	75

Показатель НОК	г. Апатиты с подведомственн ой территорией	г. Кировск с подведомственн ой территорией	г. Мончегорск с подведомственн ой территорией	г. Мурманс к	г. Оленегорск с подведомственн ой территорией	ЗАТО г. Северомор ск	Кандалакшск ий район	Кольски й район	Ловозерск ий район	Печенгский муниципальн ый округ	Средне е значени е
услуги наравне с другими											
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	65	87	100	94	94	68	78	88	87
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	93	91	69	68	79	98	57	84	71	77	77
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100	100	99	75	91	94	95	94	93	91	93
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99	99	98	99	99	96	87	97	76	91	94
Доля получателей услуг, удовлетворенных	99	99	100	99	99	98	89	99	97	85	96

Показатель НОК	г. Апатиты с подведомственн ой территорией	г. Кировск с подведомственн ой территорией	г. Мончегорск с подведомственн ой территорией	г. Мурманс к	г. Оленегорск с подведомственн ой территорией	ЗАТО г. Северомор ск	Кандалакшск ий район	Кольски й район	Ловозерск ий район	Печенгский муниципальн ый округ	Средне е значени е
доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия											
Критерий 4 «Доброжелательност ь, вежливость работников организаций»	99	99	99	89	96	95	90	96	87	90	94
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99	98	97	99	97	87	71	84	74	83	89
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	98	99	96	89	99	90	80	94	74	86	91
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99	99	98	99	99	94	87	96	74	85	93
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99	99	97	97	98	91	81	92	74	85	91
Итоговый балл	95	94	91	90	93	96	77	92	84	87	89

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 89,1 балла (средняя оценка).**

Среди критериев высокие оценки получили «Комфортность условий предоставления услуг» (94 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (94 балла).

Средние оценки получили критерии «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (92 балла) и «Открытость и доступность информации об организации» (90 балла).

Низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (77 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» 10 организаций получили высокие оценки:

- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника".

Средние оценки получили 2 организации:

- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница".

Низкие оценки по рассматриваемому критерию получила одна организация – ООО "СТОМАДЭНТ", это связано с тем, что у данной организации отсутствует официальный сайт. (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»

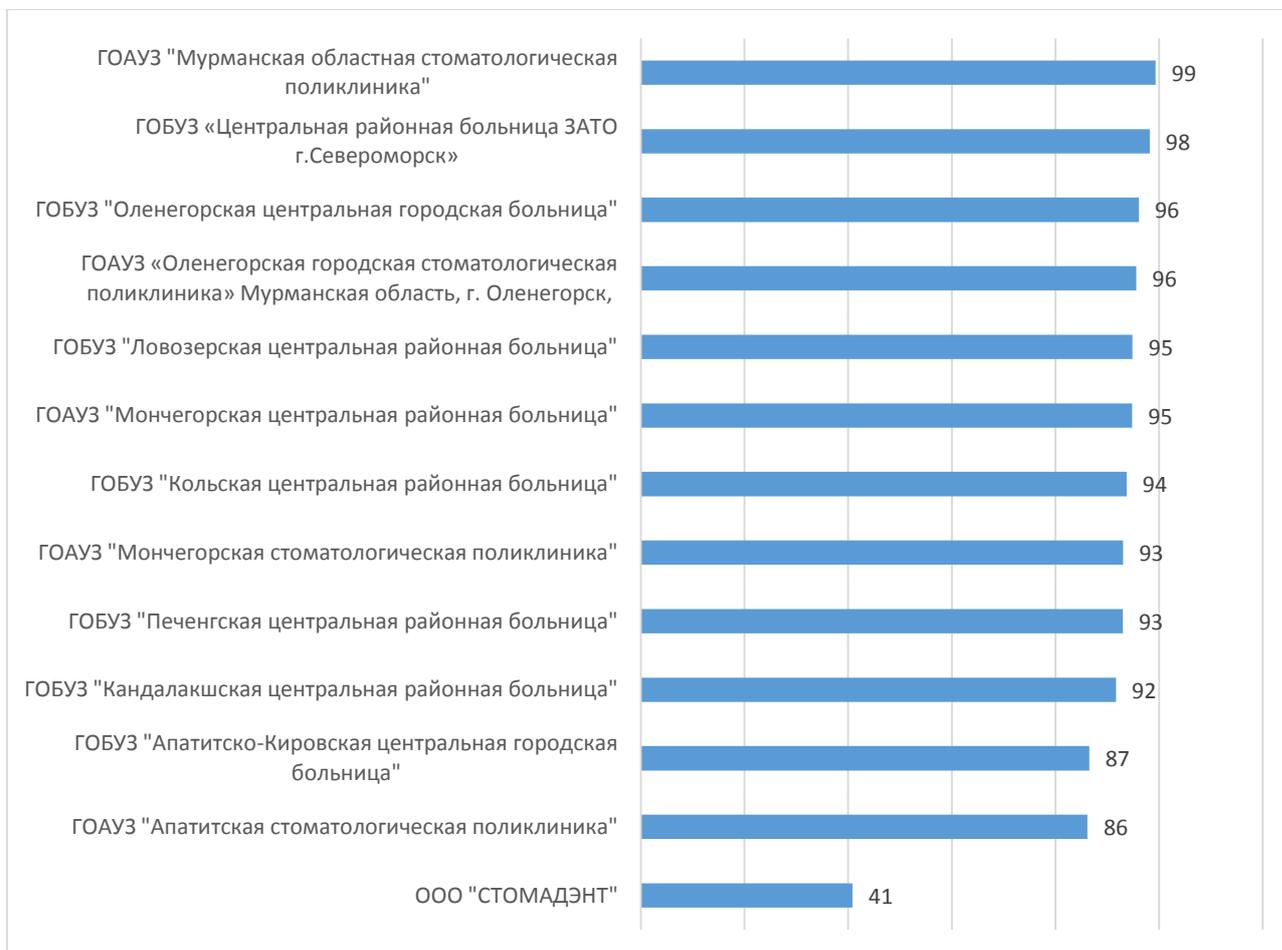


Таблица 4.3.1. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	99
2	ГОбУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	98
3	ГОбУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	96
4	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	96
5	ГОбУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	95
6	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	95
7	ГОбУЗ "Кольская центральная районная больница"	94
8	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	93
9	ГОбУЗ "Печенгская центральная районная больница"	93
10	ГОбУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	92
11	ГОбУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	87
12	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	86
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	41

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 11 из 13 организаций.

Средние оценки показателя 1.1 (70-89 баллов) получены 1 организацией – это ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника".

Низкие оценки по показателю 1.1 получило ООО "СТОМАДЭНТ" (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 10 организаций из 13.

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

Низкие оценки по показателю 1.2 получены по 3 организациям: 60 баллов зафиксированы по 2 из них (ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника" и ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"), 0 баллов – у ООО "СТОМАДЭНТ".

По показателю 1.3 высокие оценки зафиксированы по 11-ти организациям из 13.

Средние оценки (70-89 балла, «удовлетворительно») получили 2 организации: ООО "СТОМАДЭНТ": ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница".

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

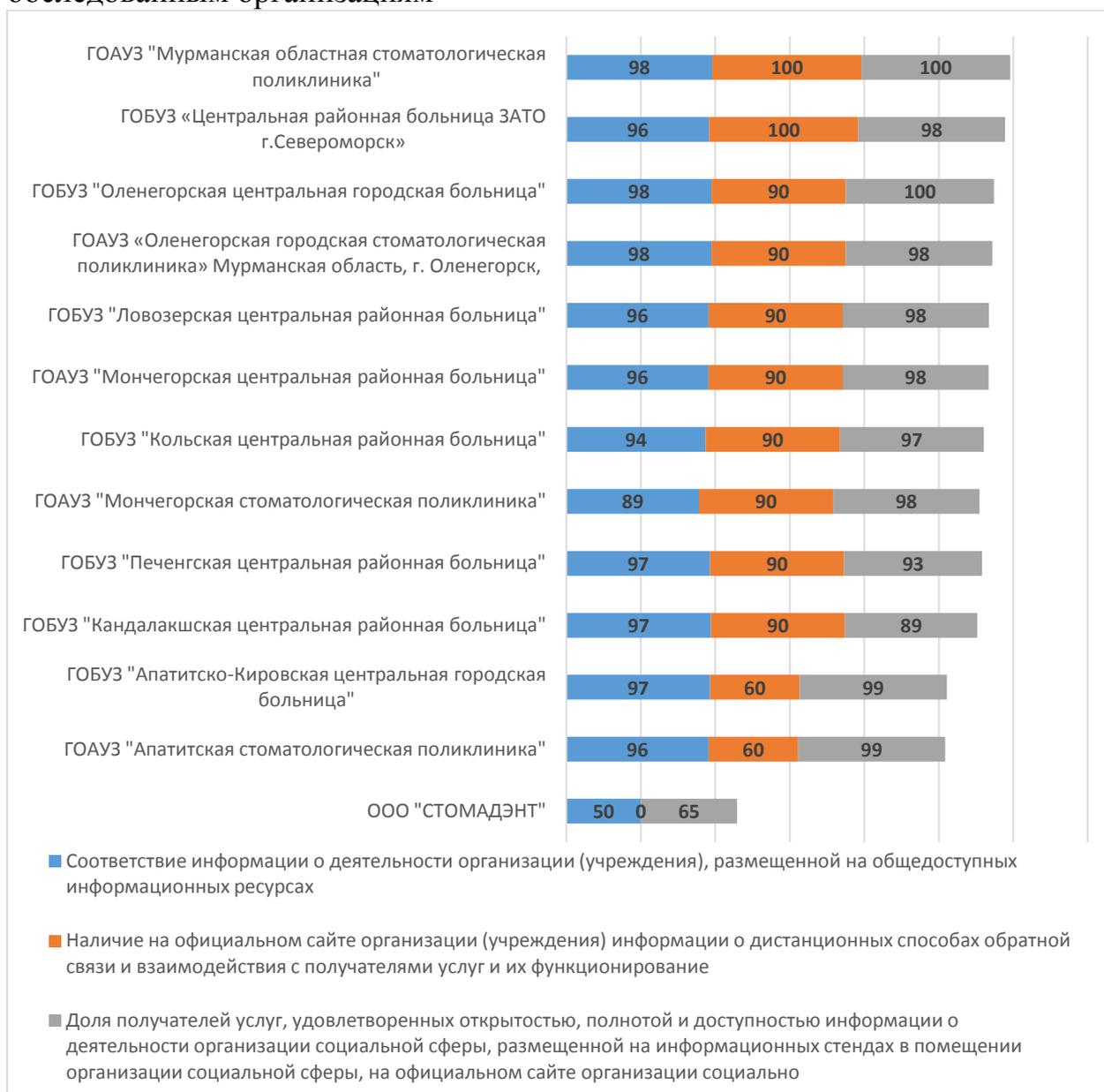


Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателям 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Доля получателей услуг, 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"		Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	
	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место
ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	98	1	100	1	100	1	99	1
ГБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	96	7	100	2	98	5	98	2
ГБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	98	3	90	4	100	2	96	3
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	98	2	90	3	98	6	96	4
ГБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	96	10	90	8	98	8	95	5
ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	96	9	90	7	98	9	95	6
ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"	94	11	90	9	97	10	94	7
ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	89	12	90	10	98	7	93	8
ГБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	97	6	90	6	93	11	93	9
ГБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	97	4	90	5	89	12	92	10
ГБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	97	5	60	11	99	3	87	11
ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	96	8	60	12	99	4	86	12
ООО "СТОМАДЭНТ"	50	13	0	13	65	13	41	13

Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации (12 из 13) получили высокие оценки от 90 до 100 балла. Исключение составила 1 организация, получившая средние оценки по рассматриваемому критерию: ООО "СТОМАДЭНТ". 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	ГООАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	100
2	ГООАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99
3	ГООБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	96
4	ГООБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	96
5	ГООБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	95
6	ГООБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	94
7	ГООАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	94
8	ГООАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	94
9	ГООАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	93
10	ГООБУЗ "Кольская центральная районная больница"	91
11	ГООБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	90
12	ГООБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	90
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	87

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 все организации. см. на Рисунке 4.3.4 и в Таблице 4.3.4.

По показателю 2.2. высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 8 организаций.

Средние оценки по показателю 2.2 получили 5 организаций:

- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница".

см. на Рисунке 4.3.4 и в Таблице 4.3.4.

Высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») по показателю 2.3 получили 6 из 13 организаций:

- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"

- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,

Средние оценки по показателю 2.3 (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили остальные 7 организаций:

- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"

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

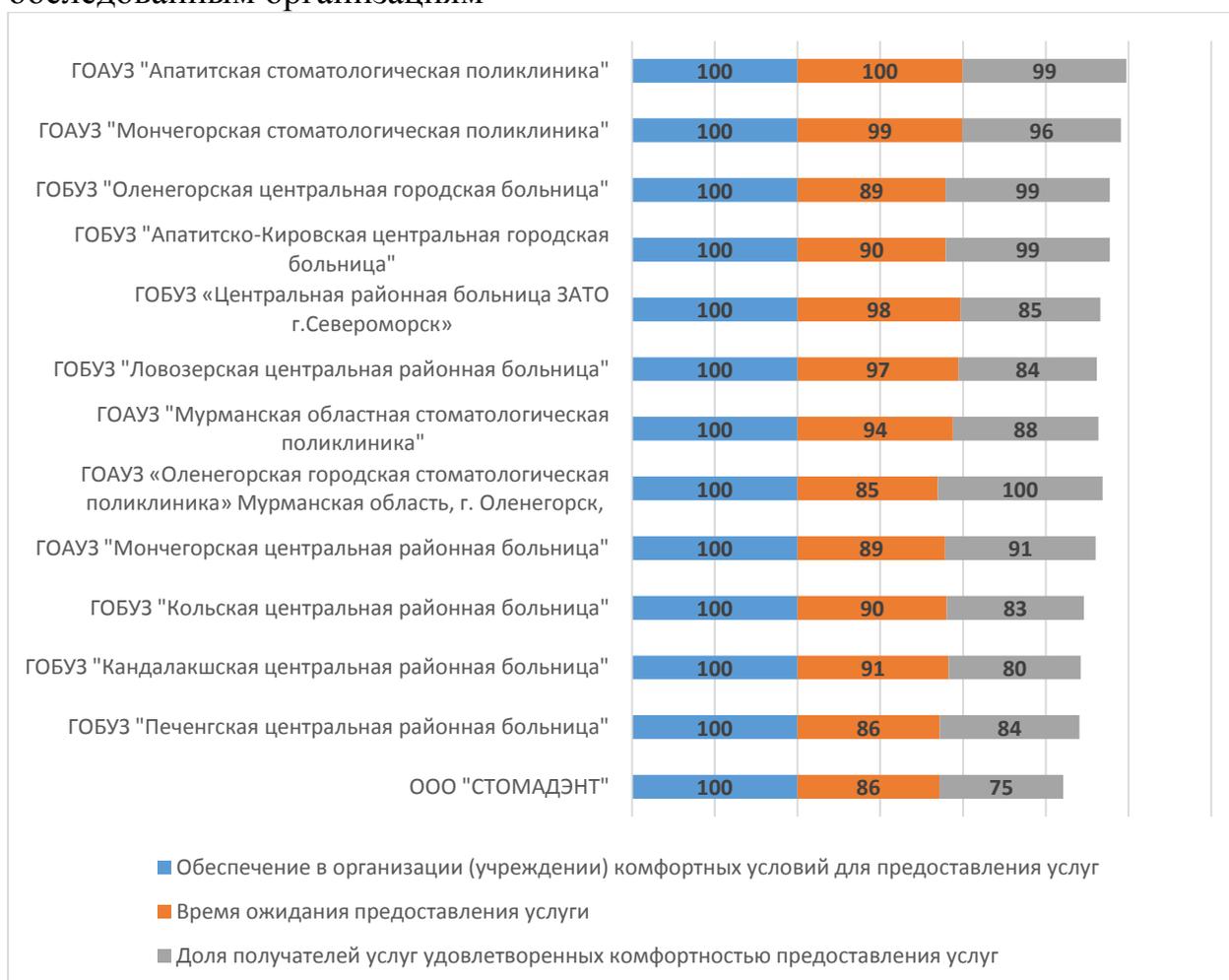


Таблица 4.3.4 Итоговые баллы по показателям 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги		Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	
	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место
ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	100	1	100	1	99	4	100	1
ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	100	1	99	2	96	5	99	2
ГБОУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	100	1	89	9	99	2	96	3
ГБОУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	100	1	90	8	99	3	96	4
ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	100	1	98	3	85	8	95	5
ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	100	1	97	4	84	10	94	6
ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	100	1	94	5	88	7	94	7
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	100	1	85	13	100	1	94	8
ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	100	1	89	10	91	6	93	9
ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	100	1	90	7	83	11	91	10
ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	100	1	91	6	80	12	90	11
ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	100	1	86	11	84	9	90	12
ООО "СТОМАДЭНТ"	100	1	86	12	75	13	87	13

Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки получили 4 организации:

- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки получили 5 организации:

- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница".

Неудовлетворительные оценки получили 4 организаций:

- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника" (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»

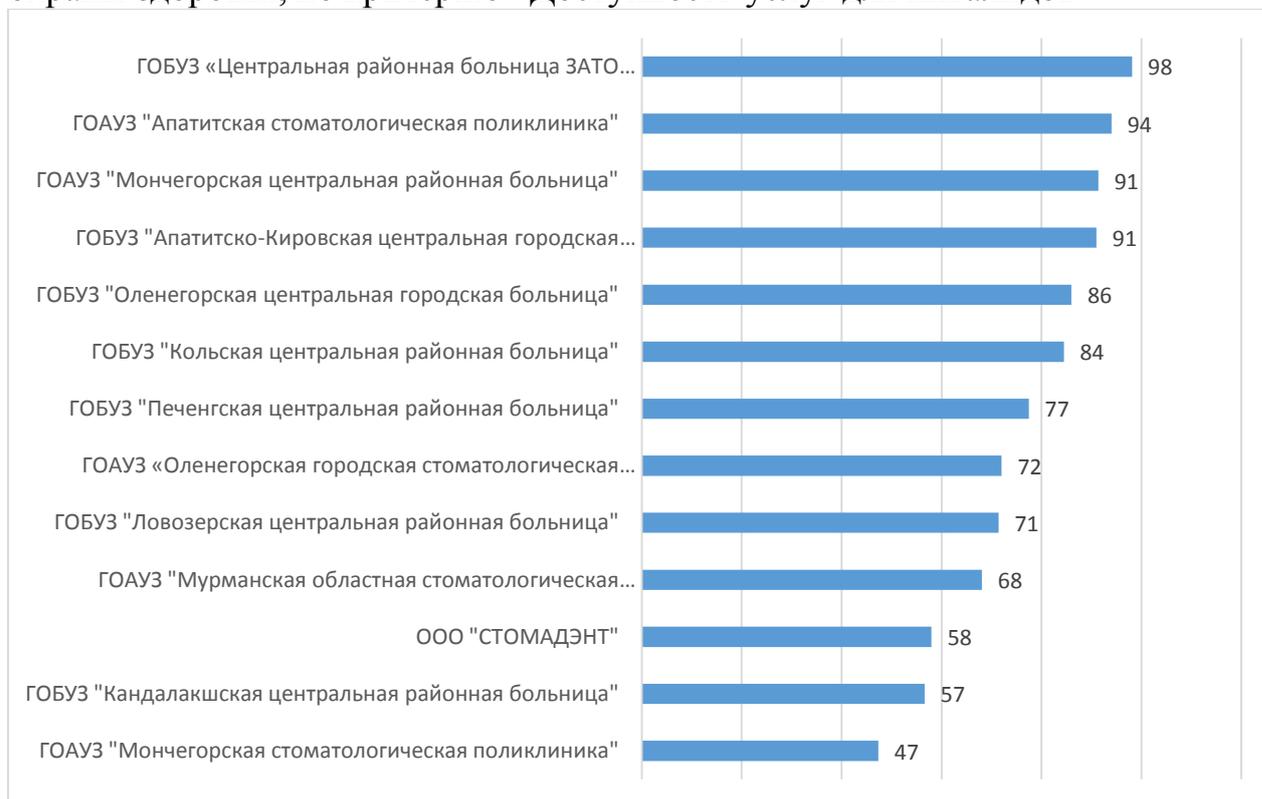


Таблица 4.3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	98
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	94
3	ГОбУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	91
4	ГОбУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	91
5	ГОбУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	86
6	ГОбУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	84
7	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	77
8	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	72
9	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	71
10	ГОбУЗ "Кольская центральная районная больница"	68
11	ГОбУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	58
12	ГОбУЗ "Печенгская центральная районная больница"	57
13	ООО "СТОМАДЭНТ"	47

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 из 13:

- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 5 организаций:

- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника".

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 5 организаций:

- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника".

По показателю 3.2 (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) высокие оценки получены по 4 организациям:

- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.2 получили 3 организации:

- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница".

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») по рассматриваемому показателю получили 6 организаций:

- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,

- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница".

По показателю 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) высокие оценки получили 7 организаций:

- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 4 организации:

- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница".

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») показателя 3.3 зафиксированы по 2 организациям:

- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника".

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

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

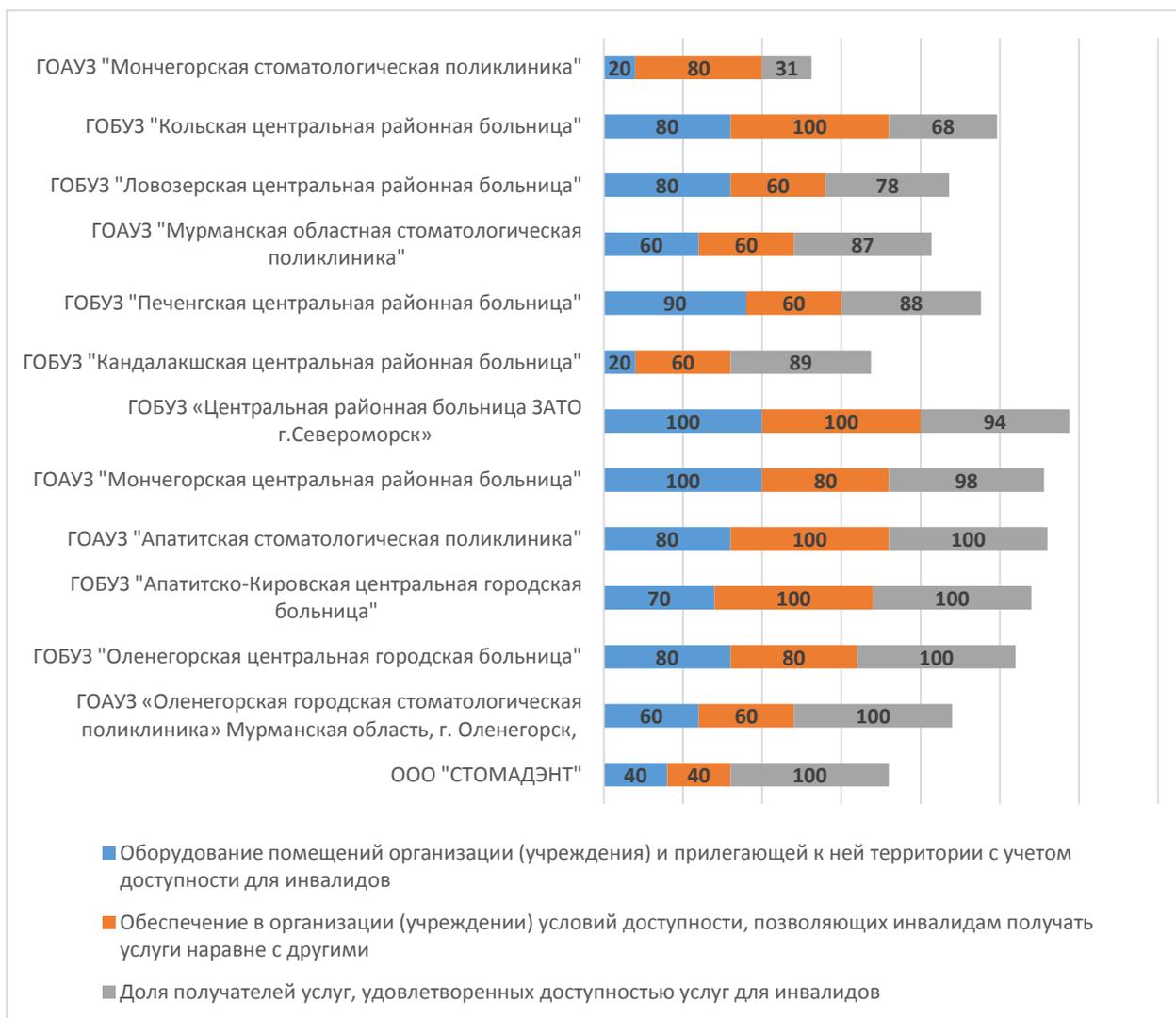


Таблица 4.3.6. Итоговые баллы по показателям 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	
	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место
ГБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	100	2	100	1	94	7	98	1
ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	80	5	100	2	100	1	94	2
ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	100	1	80	5	98	6	91	3
ГБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	70	8	100	4	100	2	91	4
ГБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	80	4	80	6	100	3	86	5
ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"	80	7	100	3	68	12	84	6
ГБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	90	3	60	8	88	9	77	7
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	60	9	60	10	100	4	72	8
ГБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	80	6	60	9	78	11	71	9
ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	60	10	60	11	87	10	68	10
ООО "СТОМАДЭНТ"	40	11	40	13	100	5	58	11
ГБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	20	12	60	12	89	8	57	12
ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	20	13	80	7	31	13	47	13

Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокие оценки получили 9 из 13 организаций

- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск».

Средние оценки получены по 4 организациям:

- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"

(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 «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	100
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99
3	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	99
4	ГОбУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	99
5	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	97
6	ГОбУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	97
7	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	95
8	ГОбУЗ "Кольская центральная районная больница"	92
9	ГОбУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	91
10	ГОбУЗ "Печенгская центральная районная больница"	85
11	ООО "СТОМАДЭНТ"	82
12	ГОбУЗ "Кандакшская центральная районная больница"	80
13	ГОбУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	74

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 (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) высокие оценки получены по 11 из 13 организаций.

Средние оценки (70-89 балла, «удовлетворительно») по показателю 4.1 получили 2 организации:

- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск.

По показателю 4.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) высокие оценки получили 10 организаций.

Средние оценки получили 3 организаций:

- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница".

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 11 из 13 организаций.

Средние оценки получили:

- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"

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

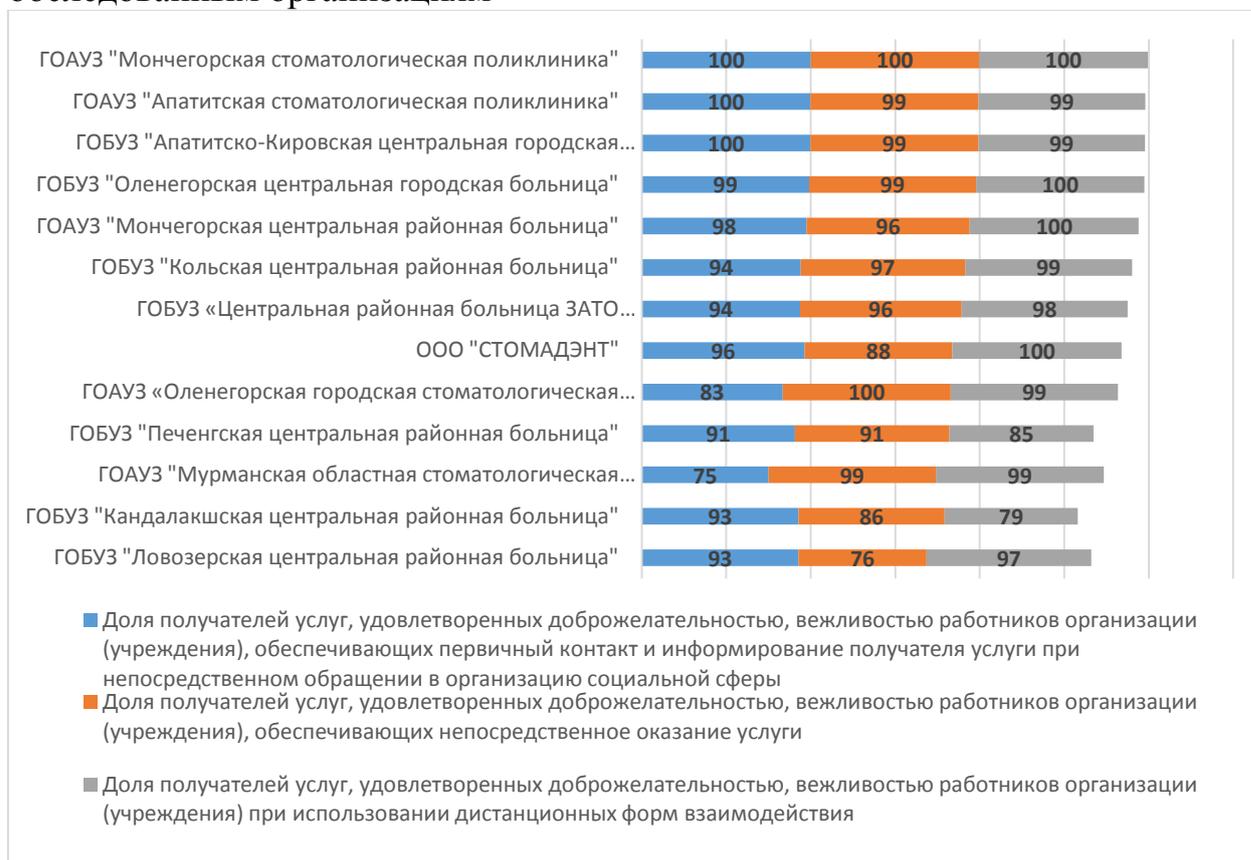


Таблица 4.3.8. Итоговые баллы по показателям 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		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		Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	
	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место
ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	100	1	100	1	100	1	100	1
ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	100	3	99	3	99	7	99	2
ГОбУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	100	2	99	4	99	9	99	3
ГОбУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	99	4	99	6	100	4	99	4
ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	98	5	96	8	100	2	98	5
ГОбУЗ "Кольская центральная районная больница"	94	7	97	7	99	8	96	6
ГОбУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	94	8	96	9	98	10	95	7
ООО "СТОМАДЭНТ"	96	6	88	11	100	3	94	8
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	83	12	100	2	99	6	93	9
ГОбУЗ "Печенгская центральная районная больница"	91	11	91	10	85	12	90	10
ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	75	13	99	5	99	5	89	11
ГОбУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	93	10	86	12	79	13	87	12
ГОбУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	93	9	76	13	97	11	87	13

Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 9 организаций (более 90 баллов, «лучшие»):

- ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»
- ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"
- ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"
- ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"
- ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"
- ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск.

Средние оценки получили 4 организаций:

- ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"
- ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"
- ООО "СТОМАДЭНТ"
- ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница".

(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 «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	100
2	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99
3	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	99
4	ГОБУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	99
5	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	97
6	ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	97
7	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	95
8	ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"	92
9	ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	91
10	ГОБУЗ "Печенгская центральная районная больница"	85
11	ООО "СТОМАДЭНТ"	82
12	ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	80
13	ГОБУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	74

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 7 организаций; средние оценки получили 5 организаций; низкие оценки получила 1 организация.

По показателю 5.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) высокие оценки получили 8 организаций; средние оценки получены 5 организациями.

По показателю 5.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) высокие оценки получили 10 организаций; средние оценки получили 3 организации.

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

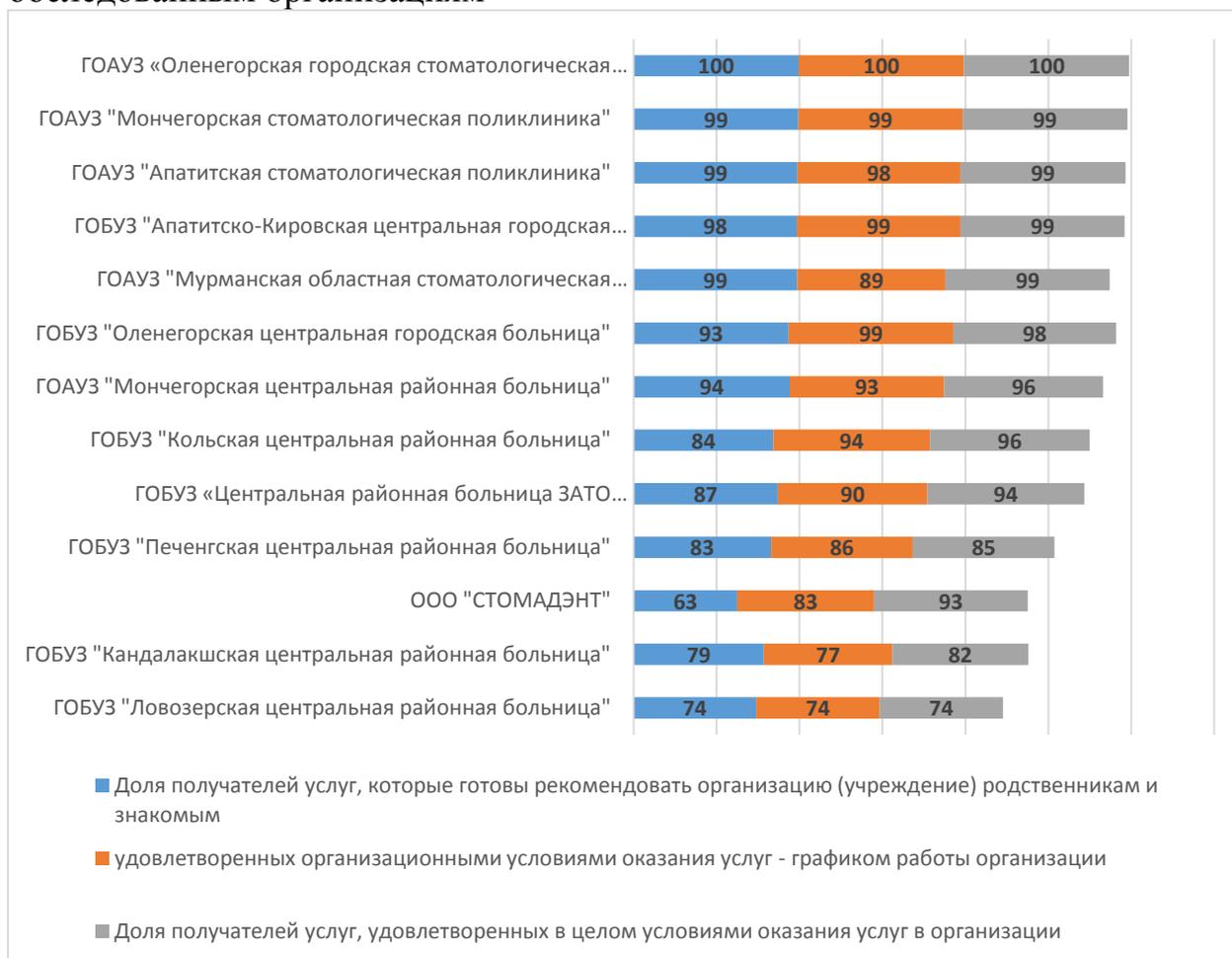


Таблица 4.3.10. Итоговые баллы по показателям 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

Название организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым		удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации		Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место	Балл	Место
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Мурманская область, г. Оленегорск,	100	1	100	1	100	1	100	1
ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	99	2	99	3	99	3	99	2
ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	99	3	98	5	99	2	99	3
ГБОУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	98	5	99	4	99	4	99	4
ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	99	4	89	9	99	5	97	5
ГБОУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	93	7	99	2	98	6	97	6
ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	94	6	93	7	96	8	95	7
ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	84	9	94	6	96	7	92	8
ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	87	8	90	8	94	9	91	9
ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	83	10	86	10	85	11	85	10
ООО "СТОМАДЭНТ"	63	13	83	11	93	10	82	11
ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	79	11	77	12	82	12	80	12
ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	74	12	74	13	74	13	74	13

Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
1	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	183038, г. Мурманск, проспект Ленина, д.78	Амбулаторные	60	60	550	540
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Комсомольская, д. 27	-	35	30	732	570
			Амбулаторные	35	30	522	510
			Стационарные	-	-	210	60
3	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская центральная районная больница»	184511, Мурманская область, г.Мончегорск, пр. Кирова, д.6	-	30	30	769	570
			Амбулаторные	30	30	538	500
			Стационарные	-	-	231	70
4	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	184511, Мурманская область, г.Мончегорск, пр.Металлургов, д. 20	Амбулаторные	60	60	645	540
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Оленегорская центральная городская больница»	184530, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 20	-	30	30	579	570
			Амбулаторные	30	30	494	490
			Стационарные	-	-	85	80
6	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	184530, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Комсомола, д.1	Амбулаторные	60	60	544	540
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница»	184580, Мурманская область, Ловозерский р-н, пгт. Ревда, ул. Комсомольская, д. 2	-	30	30	584	570
			Амбулаторные	30	30	530	530
			Стационарные	-	-	54	40
8	Государственное областное	-	-	30	30	837	570

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
	бюджетное учреждение здравоохранения «Кольская центральная районная больница»	Городская больница п. Верхнетуломский: 184374, Мурманская область, п. Верхнетуломский, ул. Лесная, д. 7	Амбулаторные	30	30	622	530
		Поликлиника г. Кола: 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Защитников Заполярья, д. 11					
		184381, Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пер. Островский, д.11	Стационарные	-	-	215	40
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Печенгская центральная районная больница»	184430, Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Терешковой, д. 2а	-	30	30	667	570
		Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул. Больничный городок, д.1	Амбулаторные	30	30	595	530
			Стационарные	-	-	72	40
10	Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника»	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 28	Амбулаторные	90	60	649	540
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21	-	30	30	660	570
		Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 28	Амбулаторные	30	30	510	510
			Стационарные	-	-	150	60
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кандалакшская центральная районная больница»	184046, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61	-	33	30	632	570
			Амбулаторные	33	30	517	510
			Стационарные	-	-	115	60
13	Общество с ограниченной ответственностью «Стомэдэнт»	184042, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д.6а, кв. 41	Амбулаторные	-	-	40	30
ИТОГО:				518	480	7888	6750

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, Отсутствует - 0
I. Общая информация о медицинской организации	
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	
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации	
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	
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)	
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):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	1-10 баллов
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):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1. Форма для подачи электронного обращения	
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	
3. Анкета для опроса граждан	
4. Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях)	

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. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

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

Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	I. Общая информация о медицинской организации		
1)	1. Полное наименование	есть	нет
2)	2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	есть	нет
3)	3. Почтовый адрес	есть	нет
4)	4. Дата государственной регистрации	есть	нет
5)	5. Сведения об учредителе (учредителях)	есть	нет
6)	6. Структура	есть	нет
7)	7. Органы управления	есть	нет
8)	8. Вакантные должности	есть	нет
9)	9. Режим работы	есть	нет
10)	10. График работы	есть	нет
11)	11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	есть	нет
12)	12. Контактные телефоны	есть	нет
13)	13. Номера телефонов справочных служб	есть	нет
14)	14. Адреса электронной почты	есть	нет
15)	15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	есть	нет
16)	15.1. Телефона	есть	нет
17)	15.2. Адреса электронной почты	есть	нет
18)	16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	есть	нет
19)	16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	есть	нет
20)	17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	есть	нет
21)	17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	есть	нет
22)	18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	есть	нет
23)	18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	есть	нет
24)	19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	есть	нет
25)	20. Отзывы потребителей услуг	есть	нет
	II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации		

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
		есть	нет
26)	21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	есть	нет
27)	21.1. Электронного образа документов	есть	нет
28)	(для помещений – копии документов)	есть	нет
29)	22. О видах медицинской помощи	есть	нет
30)	23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	есть	нет
31)	24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	есть	нет
32)	25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	есть	нет
33)	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	есть	нет
34)	27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	есть	нет
35)	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	есть	нет
36)	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	есть	нет
37)	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	есть	нет
38)	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	есть	нет
39)	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	есть	нет
40)	33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	есть	нет
41)	34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	есть	нет

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
		есть	нет
42)	35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	есть	нет
43)	36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	есть	нет
44)	37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	есть	нет
45)	38. Правила записи на первичный прием	есть	нет
46)	39. Правила записи на консультацию	есть	нет
47)	40. Правила записи на обследование	есть	нет
48)	41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям	есть	нет
49)	42. Правила госпитализации	есть	нет
50)	43. Сроки госпитализации	есть	нет
51)	44. Правила предоставления платных медицинских услуг	есть	нет
52)	45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	есть	нет
53)	46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	есть	нет
54)	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	есть	нет
55)	47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	есть	нет
56)	47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	есть	нет
57)	47.3. График работы	есть	нет
	III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)		
58)	48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	есть	нет
59)	48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	есть	нет
60)	48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	есть	нет
61)	48.3. График работы и часы приема медицинского работника	есть	нет

Оценки по форме предоставления информации

Показатель	От 1 до 10 баллов
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.	
2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме,	
3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме	
4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия	

Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	обеспечение лечебно-охранительного режима	есть	нет
2)	отсутствие очередей	есть	нет
3)	доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию)	есть	нет
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	есть	нет
5)	доступность питьевой воды	есть	нет
б)	санитарное состояние помещений	есть	нет

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	есть	нет
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	есть	нет
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	есть	нет
4)	наличие сменных кресел-колясок	есть	нет
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	есть	нет

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	есть	нет
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	есть	нет
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	есть	нет
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	есть	нет
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	есть	нет
б)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	есть	нет

2.2.3. Проект анкет 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)

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 была⁴:

- 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
- 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

⁴Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям

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: