

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

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023220014980001  
от 04.05.2022)

**Заказчик:** Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

**Исполнитель:** ООО «ГЭПИЦентр-1»

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Мурманск, 2022

# 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.....	44
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья.....	45
2.1. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер».....	45
2.2. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер».....	47
2.3. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер».....	49
2.4. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер».....	51
2.5. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1».....	53
2.6. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2».....	55
2.7. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1».....	57
2.8. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4».....	58
2.9. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».....	59
2.10. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский Центр «Белая роза».....	61
2.11. ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск.....	63
2.12. ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша.....	64
2.13. ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск.....	66
2.15. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша.....	69
3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов.....	71
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества.....	91
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами).....	91
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам.....	108
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере.....	112

<b>Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году и объем выборки по каждой из них .....</b>	<b>139</b>
<b>Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья .....</b>	<b>142</b>
2.2.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья .....	146
2.2.3. Проект анкет очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья .....	150

# 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 <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - 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 посещениях организаций
			<b>1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:</b>				
			<b>I. Общая информация о медицинской организации</b>				
			1. Полное наименование				
			2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)				
			3. Почтовый адрес				
			4. Дата государственной регистрации				
			5. Сведения об учредителе (учредителях)				
			6. Структура				

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

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			7. Органы управления				
			8. Вакантные должности				
			9. Режим работы				
			10. График работы				
			11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг				
			12. Контактные телефоны				
			13. Номера телефонов справочных служб				
			14. Адреса электронной почты				
			15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:				
			15.1. Телефона				
			15.2. Адреса электронной почты				
			16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
			16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
			17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
			17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
			18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
			18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
			19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию				
			20. Отзывы потребителей услуг				
			<b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>				
			21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:				
			21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			22. О видах медицинской помощи				
			23. О правах граждан в сфере охраны здоровья				
			24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья				
			25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения				
			26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей				
			27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций				
			28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и				

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>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 <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)					
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)					
			47.3. График работы					
			<b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>					
			48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность					
			48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)					
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)					
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника					
			<b>СУММА</b>		60 баллов			
			<b>1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации</b>					
			1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте		1-10 баллов			
			2. Информация размещена в правильном для чтения формате, на уровне глаз		1-10 баллов			
			3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов			
			4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов			
			<b>СУММА</b>		40 баллов			
			<b>Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2.</b>					
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.	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,	0-60 баллов			

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
				отсутствие информации – 0 баллов.				
			<b>1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:</b>					
			<b>I. Общая информация о медицинской организации</b>					
			1. Полное наименование					
			2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)					
			3. Почтовый адрес					
			4. Дата государственной регистрации					
			5. Сведения об учредителе (учредителях)					
			6. Структура					
			7. Органы управления					
			8. Вакантные должности					
			9. Режим работы					
			10. График работы					
			11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг					
			12. Контактные телефоны					
			13. Номера телефонов справочных служб					
			14. Адреса электронной почты					
			15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:					
			15.1. Телефона					
			15.2. Адреса электронной почты					
			16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья					
			16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья					
			17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения					
			17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения					
			18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека					
			18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека					
			19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию					
			20. Отзывы потребителей услуг					
			<b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>					
			21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:					
			21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)					
			22. О видах медицинской помощи					
			23. О правах граждан в сфере охраны здоровья					

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопигментным 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>				

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			42. Правила госпитализации					
			43. Сроки госпитализации					
			44. Правила предоставления платных медицинских услуг					
			45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты					
			46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)					
			47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность					
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)					
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)					
			47.3. График работы					
			<b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>					
			48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность					
			48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)					
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)					
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника					
			<b>СУММА</b>					
			<b>1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации</b>					
			1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени		1-10 баллов			
			2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления		1-10 баллов			
			3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов			
			4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов			
			<b>СУММА</b>				40 баллов	
			<b>Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2.</b>					
	<b>III1</b>		<b>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.</b>					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма	30%	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	- отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций	
	- электронных сервисов (форма		- форма для подачи электронного обращения	- количество функционирующих дистанционных	по 30 баллов	Для расчета формула (1.2)		

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		- раздел «Часто задаваемые вопросы» - анкета для опроса граждан - возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением	способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов.		
			<b>СУММА</b>				
	<b>П12</b>		<b>П12 = T<sub>дист</sub> × C<sub>дист</sub>, (1.2)</b> где T <sub>дист</sub> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); C <sub>дист</sub> – 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

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	<b>П13</b>		Сумма целых чисел по вопросам 5.1 и 6.1 (4.1. и 5.1 для санаториев и психиатрических больниц) (делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.  $П13 = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:  <math>Y_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  <math>Y_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^1 = (0,3 \times П11 + 0,3 \times П12 + 0,4 \times П13)</math></b> <i>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</i>			<b>100 баллов</b>	
<b>2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>							
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) обеспечение лечебно-охранительного режима: 1.1. Отсутствие свободных мест ожидания 1.2. Состояние гардероба  1.3. Питание 1.4. Действия персонала по уходу  2) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: 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	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопроса анкеты. По каждому из условий (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц) присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 (6 - для санаториев и психиатрических больниц) вопросов 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)  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопросов анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			психиатрических больниц)	больниц)) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).			
			3) доступность питьевой воды 1. Отсутствие питьевой воды (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	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 <sup>1</sup> вопрос анкеты, по единице присваивается за каждую возможность сообщения о дате госпитализации.			
			<b>СУММА</b>				
<b>П21</b>			Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. <i>При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 (1) и/или 7 (6)</i>				

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			<i>вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются.</i>					
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40%	2.2.1 Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (вопрос 1.1.)	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. 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)	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			2.2.2 Своевременность плановой госпитализации (вопрос 1.2.)	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	0-100 баллов	100 баллов		
	<b>П22</b>		<b>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).</b>					
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.				
	<b>П23</b>		<b>Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.</b>					
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^2 = (0,3 \times P21 + 0,4 \times P22 + 0,3 \times P23)</math></b>			<b>100 баллов</b>		
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	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 +	

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>				Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	<b>ПЗ1</b>		<b>СУММА</b>	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.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и</li> </ul>	40%	<p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг</li> </ul>	Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие)	0-100 баллов	100 баллов.	<p>Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций</p> <p>+</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 <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.		сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению				
	<b>П32</b>		<b>СУММА</b> 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
	<b>П33</b>		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 4 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов				
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^3 = (0,3 \times P31 + 0,4 \times P32 + 0,3 \times P33)</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b>							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи,	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 <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
	<b>П41</b>		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.				
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (вопрос анкеты 8).	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П42</b>		Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (вопрос анкеты 12.1).	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П43</b>		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.				
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^4 = (0,4 \times П41 + 0,4 \times П42 + 0,2 \times П43)</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		родственникам и знакомым (вопрос анкеты 9).	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), 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
	<b>П51</b>		Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - 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
	<b>П52</b>		Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.				
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (вопрос анкеты 11)	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П53</b>		Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.				
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^5 = (0,3 \times П51 + 0,2 \times П52 + 0,5 \times П53)</math></b>			<b>100 баллов</b>	

№	Показатели оценки качества <sup>1</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
<b>Показатель оценки качества по медицинской организации</b>		<b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>				<b>100 баллов</b>		

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

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - 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
			<b>1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:</b>				
			<b>I. Общая информация о медицинской организации</b>				
			1. Полное наименование				
			2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)				
			3. Почтовый адрес				
			4. Дата государственной регистрации				
			5. Сведения об учредителе (учредителях)				
			6. Структура				
			7. Органы управления				
			8. Вакантные должности				
			9. Режим работы				
			10. График работы				
			11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг				
			12. Контактные телефоны				
			13. Номера телефонов справочных служб				

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

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			14. Адреса электронной почты 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: 15.1. Телефона 15.2. Адреса электронной почты 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию 20. Отзывы потребителей услуг				
			<b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>				
			21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:				
			21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			22. О видах медицинской помощи				
			23. О правах граждан в сфере охраны здоровья				
			24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья				
			25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения				
			26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопаратиреозом, 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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			оказания гражданам медицинской помощи				
			31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
			32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
			33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
			34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
			35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			38. Правила записи на первичный прием				
			39. Правила записи на консультацию				
			40. Правила записи на обследование				
			41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям				
			42. Правила госпитализации				
			43. Сроки госпитализации				
			44. Правила предоставления платных медицинских услуг				
			45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты				
			46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			47.3. График работы				
			<b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>				
			48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
			48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника				
			<b>СУММА</b>		60 баллов		
			<b>1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации</b>				
			1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз.		1-10 баллов		
			2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме,		1-10 баллов		
			3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов		
			4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов		
			<b>СУММА</b>		40 баллов		
			<b>Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2. Максимальное значение - 100 баллов.</b>				
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-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
			<b>1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:</b>				
			<b>I. Общая информация о медицинской организации</b>				
			1. Полное наименование				
			2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)				
			3. Почтовый адрес				
			4. Дата государственной регистрации				
			5. Сведения об учредителе (учредителях)				

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>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><b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b></p> <p>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:</p> <p>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>22. О видах медицинской помощи</p> <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипоплазией костного мозга, 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</p>				

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 47.3. График работы <b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b> 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 48.3. График работы и часы приема медицинского работника <b>СУММА</b>					
			<b>1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации</b>					
			1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени		1-10 баллов			
			2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления		1-10 баллов			
			3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов			
			4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов			
			<b>СУММА</b>		40 баллов			
			<b>Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2. Максимальное значение - 100 баллов.</b>					
	<b>III</b>		<b>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.</b>					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - 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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	граждан или гиперссылки на нее)				присваивается 100 баллов.		
			<b>СУММА</b>				
	<b>П12</b>		<b>П12 = T<sub>дист</sub> × C<sub>дист</sub> (1.2)</b>				
			<p>где  <b>T<sub>дист</sub></b> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  <b>C<sub>дист</sub></b> – 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
	<b>П13</b>		Сумма целых чисел по вопросам 6.1 и 7.1 делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.				
			<b>П13 = ( <math>\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}</math> ) × 100, (1.3)</b>				
			<p>где:  <b>Y<sub>стенд</sub></b> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации,</p>				

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; У <sub>сайт</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Ч <sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.				
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		<b>100%</b>	<b>К<sup>1</sup>=(0,3×П11 + 0,3×П12 + 0,4× П13)</b> <i>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</i>			<b>100 баллов</b>	
<b>2 Критерий «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ «</b>							
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30%	2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг 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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			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).				
			<b>СУММА</b>					
	<b>П21</b>		Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов.					
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40%	2.2.1. 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 $(14 \cdot n_{14} + 10 \cdot n_{10} + 13 \cdot n_{13} + 12 \cdot n_{12} + 10 \cdot n_{10} + 7 \cdot n_7 + 6 \cdot n_{<7}) / (n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_7 + n_{<7})$ , 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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			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.				
			<b>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).</b>					
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	
			<b>Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.</b>					
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		<b>100%</b>	<b>K2=(0,3×П21 + 0,4×П22 + 0,3×П23)</b>			<b>100 баллов</b>		
<b>3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с	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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	<p>учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>				<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>	
	<b>ПЗ1</b>		<b>СУММА</b>					
			<p><b>Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов.</b></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"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации</li> </ul>	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"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации</li> </ul>	<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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	<p>- 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>					
	<b>П32</b>		<b>СУММА</b>					
			За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими = 100 баллов) 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	
	<b>П33</b>		Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на вопрос 9 анкеты, полученный результат округляется до целого числа					
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^3 = (0,3 \times П31 + 0,4 \times П32 + 0,3 \times П33)</math></b>			<b>100 баллов</b>		
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b>							
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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	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
	<b>П41</b>		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
	<b>П42</b>		<b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы	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 <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	(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
	<b>П43</b>		<b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>				
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^4 = (0,4 \times П41 + 0,4 \times П42 + 0,2 \times П43)</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 11)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (вопрос анкеты 11).	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	<b>П51</b>		<b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 12)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - 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
	<b>П52</b>		<b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>				
5.3.	Доля получателей услуг, в целом	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом	0-100	100 баллов	Опрос получателей

№	Показатели оценки качества <sup>2</sup>	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	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
	<b>П53</b>		<b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>				
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^5 = (0,3 \times П51 + 0,2 \times П52 + 0,5 \times П53)</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>Показатель оценки качества по медицинской организации</b>			<b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>			<b>100 баллов</b>	

### 1.3. Реализация плана выборки

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

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

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

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 15 медицинскими организациями (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 33 организации) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет, составил 6251 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн – 5951 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 300 единиц, карточек оценки сайтов – 15 единиц, карточек наблюдения – 33 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации – 33 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.

---

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

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

Сфера охраны здоровья	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
План	15	15	33	33	300	5445	5745
Факт	15	15	33	33	300	5951	6251

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

Таблица 3. Перечень организаций в сфере охраны здоровья, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году, и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
					Факт	План	Факт	План
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Павлова, д.6 корп. 2		30	30	555	470
				Амбулаторные	30	30	390	370
				Стационарные	-	-	165	100
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4		30	30	595	570
2.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»		г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4	Амбулаторные	-	-	-	-

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
					Факт	План	Факт	План
2.2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»		183031, г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 14, корпус 2	Амбулаторные	-	-	-	-
3	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»</b>	<b>г. Мурманск</b>	<b>г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>567</b>	<b>470</b>
3.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»		г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39	Амбулаторные	30	30	465	450
3.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПТД»		183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 12	Стационарные	-	-	102	20
4	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»</b>	<b>г. Мурманск</b>	<b>г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>626</b>	<b>470</b>
4.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»		г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А	Амбулаторные	30	30	486	380
4.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОНД»		183031, г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д. 3/2	Стационарные	-	-	140	90
5	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»</b>	<b>г. Мурманск</b>	<b>г. Мурманск, пр. Героев Североморцев, д. 37</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>583</b>	<b>570</b>
5.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»		г. Мурманск, пр. Героев Североморцев, д. 37	Амбулаторные	-	-	-	-

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
					Факт	План	Факт	План
5.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		183025, г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д. 52	Амбулаторные	-	-	-	-
5.3	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		183038, г. Мурманск, ул. Шмидта, д. 41/9	Амбулаторные	-	-	-	-
5.4	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		183031, г. Мурманск, ул. Павлика Морозова, д. 2/11	Амбулаторные	-	-	-	-
5.5	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 33/2	Амбулаторные	-	-	-	-
5.6	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		184635, г. Мурманск, Росляково, Североморское шоссе, д. 16а	Амбулаторные	-	-	-	-
5.7	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		183036, г. Мурманск, ул. Кильдинская, д. 17	Амбулаторные	-	-	-	-
5.8	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		183036, г. Мурманск, ул. Маклакова, д. 48	Амбулаторные	-	-	-	-
<b>6</b>	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»</b>	<b>г. Мурманск</b>	<b>г. Мурманск, пр. Кольский, д. 149а</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>595</b>	<b>570</b>
6.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»		г. Мурманск, пр. Кольский, д. 149а	Амбулаторные	-	-	-	-
6.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		183008, г. Мурманск, ул. Морская, д. 9	Амбулаторные	-	-	-	-
6.3	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		183053, г. Мурманск, ул. Генерала Фролова, д. 3	Амбулаторные	-	-	-	-
6.4	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		183053, г. Мурманск, ул. Крупской, д. 40а	Амбулаторные	-	-	-	-
6.5	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		183010, г. Мурманск, ул. Полярной Дивизии, д. 3	Амбулаторные	-	-	-	-
6.6	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		183005, г. Мурманск, Абрам-Мыс, ул. Лесная, д. 12	Амбулаторные	-	-	-	-

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
					Факт	План	Факт	План
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 36		30	30	482	470
7.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»		г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 37	Амбулаторные	-	-	-	-
7.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 1»		183038, Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Папанина, д. 1	Амбулаторные	-	-	-	-
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Бочкова, д. 1	Амбулаторные	30	30	473	470
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Инженерная, д. 1а		30	30	488	470
9.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»		г. Мурманск, ул. Инженерная, д. 1а	Амбулаторные	-	-	-	-
9.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»		184635, Мурманская обл., г. Мурманск, р-н Росляково, Североморское шоссе, д.8	Амбулаторные	-	-	-	-
9.3	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»		183017, Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Лобова, д.33/2	Амбулаторные	-	-	-	-
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский Центр «Белая роза»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Павлова, д.6 корпус 4	Амбулаторные	30	30	385	370
11	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. К.Маркса, д. 52	Амбулаторные	-	-	235	230
12	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	Кандалакшский район	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61	Амбулаторные	-	-	9	5

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
					Факт	План	Факт	План
13	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д. 4	Амбулаторные	-	-	105	70
14	ООО «МЕДСКАН»	г. Мурманск	г. Мурманск, ул. Коммуны, 5	Амбулаторные	-	-	45	40
15	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	Кандалакшский район	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д. 22 а	Амбулаторные	-	-	208	200
<b>ИТОГО:</b>					<b>300</b>	<b>300</b>	<b>5951</b>	<b>5445</b>

## **1.4. Описание методики и техники проведения исследования**

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

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

Интервьюеры проводили обследование условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, фиксировали визуальные показатели (наличие необходимой документации на информационных стендах, доступность услуг для инвалидов и т.п.), анализировали официальные сайты организаций.

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

В данном разделе представлена детальная интерпретация значений критериев в разрезе организаций здравоохранения.

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 бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 585 получателей услуг, из них 420 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 165 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 555 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mood51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 85,8 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 89,9 балла (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 81,7 балла (9-е место в рейтинге).

По всем критериям организация получила оценки в среднем диапазоне: от 83,3 балла до 88,9 баллов.

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

Показатели НОК	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	98,0	98,0	<b>98,0</b>
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	87,9	48,3	<b>68,1</b>

Показатели НОК	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	94,6	78,7	<b>86,6</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Время ожидания предоставления медицинских услуг	78,8	80,0	<b>79,4</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	71,5	94,5	<b>83,0</b>
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	83,0	90,4	<b>86,7</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	80,0	<b>80,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	71,4	72,0	<b>71,7</b>
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	83,4	83,6	<b>83,5</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	98,8	81,8	<b>90,3</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	98,2	73,8	<b>86,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	90,9	93,0	<b>92,0</b>
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	97,0	80,8	<b>88,9</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	84,2	73,1	<b>78,7</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	86,1	74,3	<b>80,2</b>
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	98,2	76,4	<b>87,3</b>
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	91,6	75,0	<b>83,3</b>
<b>Итоговый Балл</b>	89,9	81,7	<b>85,8</b>

### 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 доступностью услуг для инвалидов» (72 балла), в связи с чем рекомендуем работать над совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ. Также по результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации недостаточно хорошо развита система дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению (отсутствует: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной

текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

### Рекомендации по амбулаторным условиям

Большинство полученных оценок являются высокими и удовлетворительными, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «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"» (48 баллов, неудовлетворительно), в связи с чем рекомендуем обратить внимание на актуальность информации, размещённой в открытом доступе, и учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах. Также по результатам натурального наблюдения было установлено, что в организации недостаточно хорошо развита система дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению (отсутствует: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 625 получателей услуг, из них 625 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 595 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

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

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

- г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4;
- г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 14, корпус 2.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 79,0 балла и делит 11 место рейтинга организаций здравоохранения.

Итоговый балл организации равен 79, что является удовлетворительной оценкой. По показателям НОК «Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг» и «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах

обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» учреждение набрало максимальные 100 баллов.

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

Показатели НОК	ГБОУЗ " Мурманский областной психоневрологический диспансер "
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	99,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	69,8
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	87,6
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	85,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	93,0
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	92,1
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	59,4
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	41,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	97,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	85,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	69,1
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	87,0
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	82,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	87,0
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	88,5
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	86,3
<b>Итоговый Балл</b>	79,0

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. В том числе обеспечить наличие следующих условий в рамках 3 критерия НОК:

- 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.);
- 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).

### **2.3. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 597 получателей услуг, из них 495 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 102 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 567 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://moptd51.ru/>

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

- г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39;
- г. Мурманск, ул. Лобова, д. 12.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,3 балла и занимает 3-е место в рейтинге организаций здравоохранения (высокая оценка, «лучшие»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 87,5 баллов (6-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги), по стационарным услугам – 97,2 балла (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 90 баллов до 100 баллов: «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 79 баллов (оценка «удовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (46,8 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Показатели НОК	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	95,0	96,0	<b>95,5</b>
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0	100,0	<b>100,0</b>
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	100,0	79,2	<b>89,6</b>
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	98,5	90,5	<b>94,5</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Время ожидания предоставления медицинских услуг	100,0	97,8	<b>98,9</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	96,1	92,5	<b>94,3</b>
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	98,8	96,9	<b>97,9</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80,0	40,0	<b>60,0</b>
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	91,7	45,5	<b>68,6</b>
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	91,5	65,6	<b>78,6</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	98,3	96,5	<b>97,4</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	100,0	91,7	<b>95,9</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	97,4	<b>98,7</b>
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	99,3	94,8	<b>97,1</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	92,2	82,4	<b>87,3</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	100,0	92,7	<b>96,4</b>
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	100,0	93,1	<b>96,6</b>
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	97,6	89,8	<b>93,7</b>
<b>Итоговый Балл</b>	97,2	87,5	<b>92,3</b>

### 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 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (80 балла), в связи с чем рекомендуем работать над совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ. В том числе

оборудовать помещения организации и прилегающую территорию с учетом доступности обеспечить:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### Рекомендации по амбулаторным условиям

Большинство полученных оценок являются высокими и удовлетворительными, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (60 балла), в связи с чем рекомендуем работать над совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ. В том числе оборудовать помещения организации и прилегающую территорию с учетом доступности обеспечить:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 656 получателей услуг, из них 516 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 140 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 30 получателей услуг, 626 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mond51.ru/>.

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

- г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А;
- г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д. 3/2.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 96,9 балла и занимает 1-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 96,3 балла (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 97,4 балла (1-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 95,1 балла до 98,5 баллов.

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

Показатели НОК	ГБОУЗ " Мурманский областной наркологический диспансер "		
	Стационарные условия	Амбулаторные условия	Итоговый балл
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	94,0	90,5	<b>92,3</b>
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0	100,0	<b>100,0</b>
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	99,3	100,0	<b>99,7</b>
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	97,9	97,2	<b>97,5</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Время ожидания предоставления медицинских услуг	99,9	100,0	<b>100,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100,0	90,0	<b>95,0</b>
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	100,0	97,0	<b>98,5</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80,0	100,0	<b>90,0</b>
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	87,5	100,0	<b>93,8</b>
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	90,3	100,0	<b>95,1</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	100,0	86,1	<b>93,1</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	99,8	96,4	<b>98,1</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	99,9	93,0	<b>96,5</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	99,0	87,9	<b>93,4</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	99,0	95,0	<b>97,0</b>
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	99,2	97,9	<b>98,5</b>
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	99,1	94,3	<b>96,7</b>
<b>Итоговый Балл</b>	97,4	96,3	<b>96,9</b>

### 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. А также в целом провести инструктаж или семинар о этики взаимодействия с получателями услуг, т.к. часть респондентов не в полной мере удовлетворена доброжелательностью и вежливостью работников организации.

### Рекомендации по амбулаторным условиям

Оценки по всем критериям НОК высокие, рекомендуется поддерживать текущие условия оказания услуг на высоком уровне. А также в целом провести инструктаж или семинар о этики взаимодействия с получателями услуг, т.к. часть респондентов не в полной мере удовлетворена доброжелательностью и вежливостью работников организации.

## **2.5. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 613 получателей услуг, из них 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 583 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mgp1.ru/>

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

- г. Мурманск, пр. Героев Североморцев, д. 37;
- г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д. 52;
- г. Мурманск, ул. Шмидта, д. 41/9;
- г. Мурманск, ул. Павлика Морозова, д. 2/11;
- г. Мурманск, ул. Лобова, д. 33/2;
- г. Мурманск, Росляково, Североморское шоссе, д. 16а;
- г. Мурманск, ул. Кильдинская, д. 17;
- г. Мурманск, ул. Маклакова, д. 48.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90 баллов и занимает 4-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 89,8 баллов (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 84,7 баллов до 94,7 баллов. Рекомендуется обратить внимание на показатели «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм

взаимодействия», т.к. их значение заметно ниже значений остальных показателей (60,0 и 76,7 балла соответственно).

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

Показатели НОК	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	98,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	88,2
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	94,7
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	84,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	91,2
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	91,3
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	88,9
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	84,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	95,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	90,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	76,6
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	89,7
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	88,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	88,1
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	88,4
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	88,4
<b>Итоговый Балл</b>	89,8

Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить наличие следующих условий во всех структурных подразделениях:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Также следует провести инструктаж или семинар с сотрудниками организации на тему этичного и вежливого взаимодействия с получателями услуг, т.к. часть респондентов отмечают отсутствие вежливости и доброжелательности работников организации.

## **2.6. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 625 получателей услуг, из них 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 595 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mgpol2.ru/>

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

- г. Мурманск, пр. Кольский, д. 149а;
- г. Мурманск, ул. Морская, д. 9;
- г. Мурманск, ул. Генерала Фролова, д. 3;
- г. Мурманск, ул. Крупской, д. 40а;
- г. Мурманск, ул. Полярной Дивизии, д. 3;
- г. Мурманск, Абрам-Мыс, ул. Лесная, д. 12.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 82,1 балла и занимает 9-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 82,1 баллов (делит 8-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 73,4 баллов до 98,6 баллов. Рекомендуется обратить внимание показатели «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"» и «Удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации», т.к. их значение заметно ниже значений остальных показателей (64,3 и 65,0 балла соответственно).

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

Показатели НОК	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	99,5
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0

Показатели НОК	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	64,3
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	85,6
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	76,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	83,8
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	85,7
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95,5
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	98,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	82,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	68,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	66,5
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	73,4
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	69,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	65,0
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	66,7
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	67,2
<b>Итоговый Балл</b>	82,1

Рекомендуется обратить особое внимание на то что практически треть опрошенных получателей услуг (35,7 % по показателю «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"» и 35,5 % по показателю «Удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации») отметили в своих анкетах что они не удовлетворены созданными условиями оказания услуг по вышеназванным показателям. Руководителю организации стоит рассмотреть возможность переработки сайта в более привлекательный дизайн, систематизацию материалов на сайте и т.п., а также рассмотреть возможность изменения графика работы организации или отдельных специалистов, при наличии возможности увеличить штат организации для оптимизации работы организации и иные мероприятия на усмотрение руководителя организации.

## 2.7. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 512 получателей услуг, из них 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 482 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://detpo.ru/>

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

- г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 37;
- г. Мурманск, ул. Папанина, д. 1.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,6 балла и занимает 6-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 88,6 баллов (делит 5-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 83,7 баллов до 94,3 баллов, однако по показателю «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» набрано лишь 60,0 баллов.

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

Показатели НОК	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	98,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	87,3
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>94,3</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	81,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	90,8
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>89,7</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>88,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников.) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	95,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	85,5

Показатели НОК	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	75,1
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	87,3
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	85,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	80,1
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	84,2
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	83,7
<b>Итоговый Балл</b>	88,6

Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Руководителю организации рассмотреть возможность обеспечения в организации следующих условий доступности:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Также стоит учитывать тот факт, что около одной пятой части всех опрошенных получателей услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, в связи с чем рекомендуем на усмотрение руководителя организации проведение тренингов или иных мероприятий направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.

## **2.8. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 503 получателей услуг, из них 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 473 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.murmansk-dp4.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,9 балла и занимает 2-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 94,9 баллов (занимает 2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие и средние оценки: от 92,8 баллов до 97,9 баллов.

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

Показатели НОК	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	100,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	94,9
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	97,9
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	85,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	95,2
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	92,8
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	94,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников.) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	97,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	93,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,5
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	95,9
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	93,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	93,8
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	93,8
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	93,8
<b>Итоговый Балл</b>	94,9

Рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на Время ожидания предоставления услуги, т.к. по этим показателям была зафиксирована наименьшая оценка. В целом организация набрала высокие баллы по всем 5 критериям НОК, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг.

## **2.9. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 518 получателей услуг, из них 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 488 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.murdetpol5.ru/>

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

- г. Мурманск, ул. Инженерная, д. 1а;
- г. Мурманск, р-н Росляково, Североморское шоссе, д.8;
- г. Мурманск, ул. Лобова, д.33/2.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,7 баллов и занимает 5-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 89,7 баллов (4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

Организация получила баллы в диапазоне от 60,0 баллов до 95,3 баллов. Рекомендуются обратить внимание на Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, т.к. по данному показателю было набрано 60,0 баллов.

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

Показатели НОК	ГБУЗ " Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	100,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	88,2
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>95,3</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	84,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	92,9
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>91,5</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	96,6
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>87,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	87,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	87,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	91,2
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	<b>88,2</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	87,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	85,5
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	86,9

Показатели НОК	ГБОУЗ " Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	86,7
Итоговый Балл	89,7

Рекомендуем устранить выявленные недостатки по 3 критерию, обеспечив наличие следующих условий:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Также стоит обратить внимание, что часть получателей услуг не в полной мере удовлетворены условиями предоставления услуг в организации, на усмотрение руководителя организации организовать тренинг или подобное мероприятие для отработки с сотрудниками организации навыков доброжелательного и вежливого общения; обновить материально-техническую базу организации (обновить мебель, ремонт и т.п.).

## **2.10. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский Центр «Белая роза»**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 415 получателей услуг, из них 30 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 385 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mcbr51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 72,2 балла и занимает 13-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 72,2 баллов (13-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила средние и низкие оценки, за исключением критерия «Комфортность условий предоставления услуг», где было набрано 90,4 баллов. Самая низкая оценка зафиксирована по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Однако следует учитывать, что при проведении процедуры НОК в опросе не приняли участие получатели услуг с ОВЗ, чем и объясняется низкий балл (0 баллов) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

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

Показатели НОК	ГБОУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
----------------	---------------------------------------

Показатели НОК	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	64,5
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	48,1
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	65,6
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	77,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	97,6
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	90,4
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	60,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	78,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	67,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	74,2
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	73,2
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	69,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	70,1
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	74,0
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	72,0
<b>Итоговый Балл</b>	72,2

Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

На усмотрение руководителя организации стоит провести инструктаж с сотрудниками организации по вопросу доброжелательного и вежливого общения, т.к. около трети, а по некоторым вопросам и половина, получателей услуг отмечали что они не удовлетворены отношением работников организации. Также треть опрошенных получателей услуг отмечали, что они не удовлетворены своевременностью предоставления услуг, руководителю организации стоит рассмотреть возможность увеличения штата специалистов для снижения времени ожиданий или увеличить время работы специалистов организации и иные меры на усмотрение руководителя направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг. Руководителю организации стоит устранить недостатки, связанные с 1 критерием, т.е. разместить на официальном сайте организации и информационных стендах всю необходимую информацию в соответствии с НПА (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н). Также стоит продумать более привлекательный дизайн сайта, пересмотреть структуру сайта, т.к. ряд получателей услуг отмечают, что им было не комфортно пользоваться сайтом организации для поиска информации (или на сайте отсутствовала необходимая информация).

### 2.11. ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 235 получателей услуг, методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://murmansk ldc.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 67,1 баллов и занимает 15-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 67,1 баллов (занимает 15-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Комфортность условий предоставления услуг» получены довольно высокие баллы (75,3 и 87,7 баллов соответственно). По остальным трем критериям баллы можно оценить как «неудовлетворительные», минимальный балл – 40,0 баллов – набрано по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Однако следует учитывать, что при проведении процедуры НОК в опросе не приняли участие получатели услуг с ОВЗ, чем и объясняется низкий балл (0 баллов) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

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

Показатели НОК	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	97,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	40,5

Показатели НОК	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	75,3
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	75,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	92,3
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	87,7
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	40,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	74,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	58,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	56,5
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	64,7
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	64,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	70,2
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	68,9
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	67,9
<b>Итоговый Балл</b>	67,1

Показатели «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» находится на неудовлетворительном уровне, рекомендуется рассмотреть возможность сотрудничества с социальными организациями, которые могут предоставить по запросу организации необходимые средства для предоставления услуг инвалидам (кресло-коляски, переносной пандус, средства дублирования звуковой и текстовой информации и т.п.).

На усмотрение руководителя организации стоит провести инструктаж с сотрудниками организации по вопросу доброжелательного и вежливого общения. Стоит обратить внимание и на то что чуть более половины опрошенных не удовлетворены официальным сайтом организации, рассмотреть возможность изменения дизайна сайта с более понятной навигацией.

## **2.12. ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 9 получателей услуг, все были опрошены методом онлайн анкетирования.

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

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,1 баллов и занимает 7-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 87,1 баллов (делит 7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 92,2 баллов до 98,9 баллов. Исключение составляет критерий «Доступность услуг для инвалидов», где было набрано 50,0 баллов («неудовлетворительно»). Однако следует учитывать, что при проведении процедуры НОК в опросе не приняли участие получатели услуг с ОВЗ, чем и объясняется низкий балл (0 баллов) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (50,0 баллов из 100,0 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.

Показатели НОК	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	96,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	100,0
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	98,8
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	97,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100,0
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	98,9
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	50,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников.) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	88,9

Показатели НОК	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	95,6
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	88,9
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	88,9
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	92,2
<b>Итоговый Балл</b>	87,1

Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **2.13. ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 105 получателей услуг, все были опрошены методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://rzdklinika51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 68,3 балл и занимает 14-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 68,3 баллов (14-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила средние и низкие оценки. Следует учитывать, что при проведении процедуры НОК в опросе не приняли участие получатели услуг с ОВЗ, чем и объясняется низкий балл (0 баллов) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Рекомендуется обратить внимание на критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по которым были зафиксированы самые низкие баллы в организации (55,2 и 49,5 баллов соответственно).

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

Показатели НОК	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	100,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	19,4
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>67,7</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	65,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	76,2
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>79,1</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>90,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	67,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	41,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	59,3
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	<b>55,2</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	42,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	47,6
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	54,3
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	<b>49,5</b>
<b>Итоговый Балл</b>	<b>68,3</b>

Руководителю организации стоит обратить особое внимание на взаимодействие сотрудников организации с получателями услуг т.к. практически половина всех опрошенных респондентов указывает, что они не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации. Рекомендуется провести семинар (тренинг, мастер-класс) с сотрудниками организации на тему делового этикета и норм общения с получателями услуг.

## 2.14. ООО «МЕДСКАН»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 45 получателей услуг, все были опрошены методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mrt-lider.ru/Murmansk>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,4 баллов и занимает 10-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 79,4 баллов (10-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила средние и высокие оценки. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» было набрано 40 баллов, оценка «неудовлетворительно». Следует учитывать, что при проведении процедуры НОК в опросе не приняли участие получатели услуг с ОВЗ, чем и объясняется низкий балл (0 баллов) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

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

Показатели НОК	ООО «МЕДСКАН»
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	80,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	92,9
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	91,2
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	88,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	91,1
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	92,6
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	40,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	40,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	93,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	77,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	71,4
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	82,7
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	91,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	88,9
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	91,1

Показатели НОК	ООО «МЕДСКАН»
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	90,7
Итоговый Балл	79,4

В целом рекомендуется обратить внимание именно на критерий 3, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (40,0 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. Обеспечить наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

### **2.15. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 208 получателей услуг, все были опрошены методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://dddoctor51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 75,0 баллов и делит 12-е место в рейтинге организаций здравоохранения (вместе с ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 75,0 баллов (делит 12-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила средние и низкие оценки. Следует учитывать, что при проведении процедуры НОК в опросе не приняли участие получатели услуг с ОВЗ, чем и объясняется низкий балл (0 баллов) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Рекомендуется обратить внимание на критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», т.к. здесь было набрано меньше всего баллов (64,1 балла).

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

Показатели НОК	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	98,0
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	100,0
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-телекоммуникационной сети "Интернет"	35,4
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>73,6</b>
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0
Время ожидания предоставления медицинских услуг	74,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	94,7
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>88,4</b>
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60,0
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,0
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>70,0</b>
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	87,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	65,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	86,7
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	<b>78,7</b>
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	63,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	64,9
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	63,9
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	<b>64,1</b>
<b>Итоговый Балл</b>	<b>75,0</b>

Рекомендуется обратить внимание на критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», около трети всех опрошенных получателей услуг не удовлетворены теми условиями, которые в организации есть, в частности графиком работы, отношением сотрудников организации к получателям услуг. Необходимо провести соответствующие мероприятия, направленные на улучшения общего впечатления об организации, например, семинары на тему общения с получателями услуг, систему жалоб и предложений в режиме онлайн на действия специалистов организации и т.п.

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

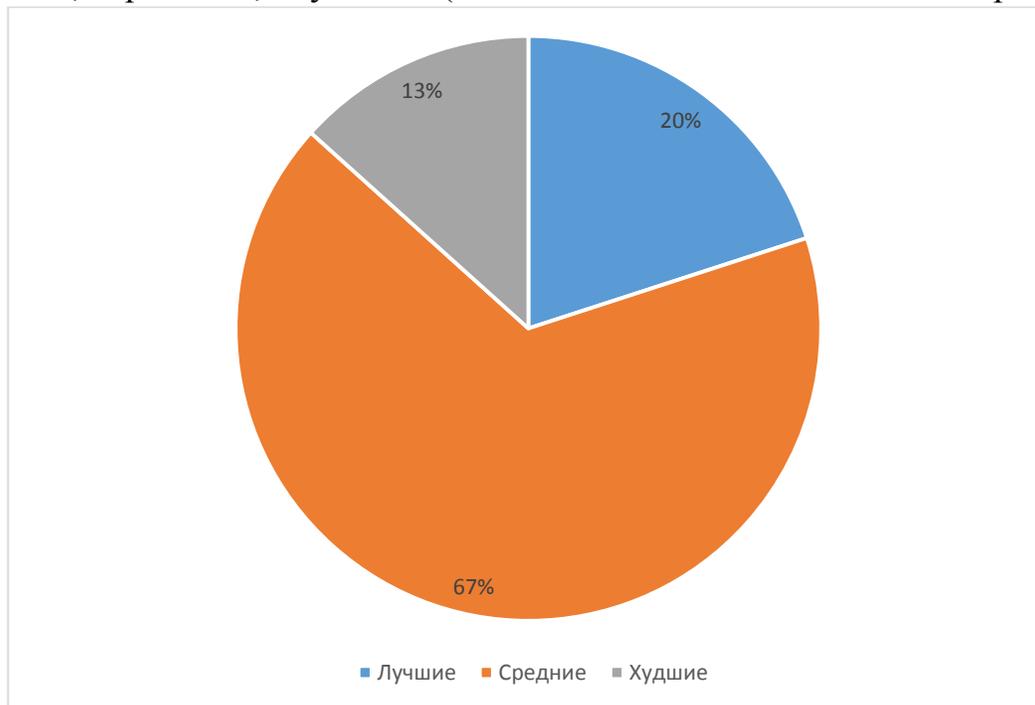
Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 67,1 балла до 96,9 балла из 100.

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 13,3% (2 организации); больше половины от числа обследованных организаций (73,3%) отнесены к «средним» (11 организаций). Доля «худших» составляет 13,3% (2 организации) 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.

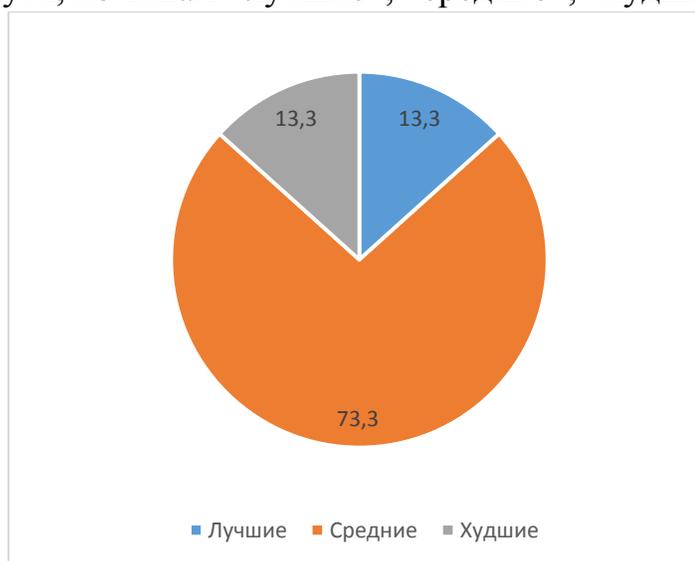
Так, доля «лучших» среди организаций, оказывающих стационарные услуги, составляет 67% (2 организации) от числа медучреждений, работающих в направлении оказания данных услуг. Доля средних 33% (1 организация). Доля худших отсутствует. (Рисунок 3а).

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



Доля «лучших» среди организаций, оказывающих амбулаторные услуги, составляет менее трети 13,3% (2 организации) от числа медучреждений, работающих в направлении оказания данных услуг. Доля средних составляет более половины – 73,3% (11 организаций); в числе «худших» оказались 13,3% (2 организации) обследованных организаций (Рисунок 3б).

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



Таким образом, по стационарному направлению оказания медицинских услуг доля «лучших» выше, чем по амбулаторному: 67% против 13%. 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 3 из 15-ти обследованных организаций сферы здравоохранения: ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»; ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»; ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 10 организаций: ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»; ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»; ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»; ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша; ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»; ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»; ООО «МЕДСКАН»; ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»; ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша; ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза».

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 2 организации: ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск; ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск.

**Среднее значение по всем организациям сферы охраны здоровья составляет 83,2 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 (от 30,0 до 50,0 баллов) показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями, получили 4 организации: ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша; Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»; ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск; ООО «МЕДСКАН».

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

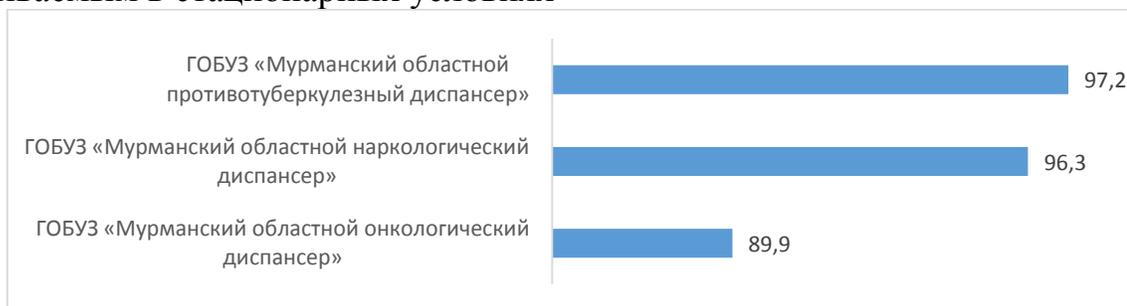


Таблица 3.1 Сводный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	96,9
2	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	94,9
3	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	92,3
4	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	89,7
5	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	89,7
6	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	88,6
7	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	87,1
8	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	85,8
9	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	82,1
10	ООО «МЕДСКАН»	79,4
11	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	79,0
12	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	75,0
13	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	72,2
14	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	68,3
15	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	67,1

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	ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	97,2
2	ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	96,3
3	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	89,9

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	ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	97,4
2	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	94,9
3	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	89,8
4	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	89,7
5	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	88,6
6	ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	87,5

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

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 – 83,2 балла; по организациям, оказывающим стационарные услуги – 94,4 балла; по организациям, оказывающим амбулаторные услуги – 82,7 балла.

## Результаты оценки медицинских организаций по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере охраны здоровья составляют от 73,4 балла до 90,9 балла (см. Рисунок 3.4 и Таблицу 3.4).

Значения по 5 критериям НОК составляет:

- Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» от 65,6 до 98,8 баллов;
- Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» от 79,1 до 98,9 баллов;
- Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» от 40,0 до 98,6 баллов;
- Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» от 55,2 до 97,1 баллов;
- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» от 49,5 до 96,7 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»	87,1
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	90,9
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	73,4
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	83,6
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	81,1
Итоговый балл	83,2

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 94,6 до 98,5 баллов;
- Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» от 83,0 до 98,8 баллов;
- Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» от 83,4 до 100,0 баллов;
- Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» от 93,0 до 99,3 баллов;
- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» от 91,6 до 97,6 баллов.

Амбулаторные условия:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» от 65,6 до 98,8 баллов;

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» от 79,1 до 100 баллов;

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» от 40 до 98,6 баллов;

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» от 55,2 до 99,9 баллов;

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» от 49,5 до 99,1 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»	96,7	86,3
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	92,9	91,2
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	91,6	72,2
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	96,4	83,2
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,5	80,4
Итоговый балл	94,4	82,7

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 ниже аналогичного показателя по стационарному направлению (82,7 балла против 94,4 баллов соответственно) за счет более высоких баллов по всем критериям в целом, и критерию «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
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»	Амбулаторные	78,7	90,4	83,6	80,8	75,0	81,7
	Стационарные	94,6	83,0	83,4	97,0	91,6	89,9
	<b>Среднее значение по организации</b>	86,6	86,7	83,5	88,9	83,3	85,8
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	Амбулаторные	87,6	92,1	41,8	87,0	86,3	79,0
	<b>Среднее значение по организации</b>	87,6	92,1	41,8	87	86,3	79,0
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	Амбулаторные	90,5	96,9	65,6	94,8	89,8	87,5
	Стационарные	98,5	98,8	91,5	99,3	97,6	97,2
	<b>Среднее значение по организации</b>	94,5	97,9	78,6	97,1	93,7	92,3
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»	Амбулаторные	97,9	100,0	90,3	99,9	99,1	97,4
	Стационарные	97,2	97,0	100,0	93,0	94,3	96,3
	<b>Среднее значение по организации</b>	97,5	98,5	95,1	96,5	96,7	96,9
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская	Амбулаторные	94,7	91,3	84,7	89,7	88,4	89,8
	<b>Среднее значение по организации</b>	94,7	91,3	84,7	89,7	88,4	89,8

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»	Итогов ый балл
поликлиника № 1»							
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»	Амбулаторные	85,6	85,7	98,6	73,4	67,2	82,1
	<b>Среднее значение по организации</b>	85,6	85,7	98,6	73,4	67,2	82,1
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	Амбулаторные	94,3	89,7	88,0	87,3	83,7	88,6
	<b>Среднее значение по организации</b>	94,3	89,7	88	87,3	83,7	88,6
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	Амбулаторные	97,9	92,8	94,0	95,9	93,8	94,9
	<b>Среднее значение по организации</b>	97,9	92,8	94	95,9	93,8	94,9
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	Амбулаторные	95,3	91,5	87,0	88,2	86,7	89,7
	<b>Среднее значение по организации</b>	95,3	91,5	87	88,2	86,7	89,7
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский Центр «Белая роза»	Амбулаторные	65,6	90,4	60,0	73,2	72,0	72,2
	<b>Среднее значение по организации</b>	65,6	90,4	60	73,2	72	72,2
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	Амбулаторные	75,3	87,7	40,0	64,7	67,9	67,1
	<b>Среднее значение по организации</b>	75,3	87,7	40	64,7	67,9	67,1
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	Амбулаторные	98,8	98,9	50,0	95,6	92,2	87,1
	<b>Среднее значение по организации</b>	98,8	98,9	50	95,6	92,2	87,1
ЧУЗ «РЖД-Медицина»	Амбулаторные	67,7	79,1	90,0	55,2	49,5	68,3

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
г. Мурманск	<b>Среднее значение по организации</b>	67,7	79,1	90	55,2	49,5	68,3
ООО «МЕДСКАН»	Амбулаторные	91,2	92,6	40,0	82,7	90,7	79,4
	<b>Среднее значение по организации</b>	91,2	92,6	40	82,7	90,7	79,4
ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	Амбулаторные	73,6	88,4	70,0	78,7	64,1	75,0
	<b>Среднее значение по организации</b>	73,6	88,4	70	78,7	64,1	75,0

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 8 организаций получили высокие оценки:

- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ООО «МЕДСКАН»

Средние оценки получили 3 организации:

- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша

Низкие оценки по рассматриваемому критерию получили 2 организации – ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск, ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза». (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	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	98,8
2-3 место	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	97,9
2-3 место	ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	97,5
4-5 место	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	95,3
4-5 место	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	94,7
6-7 место	ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	94,5
6-7 место	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	94,3
8	ООО «МЕДСКАН»	91,2
9	ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	87,6
10	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	86,6
11	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	85,6
12	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	75,3
13	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	73,6
14	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	67,7
15	ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	65,6

### Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации (10 из 15) получили высокие оценки от 90 до 100 балла. Средние оценки были получены 5 организациями (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	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	98,9
2	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	98,5
3	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	97,9
4	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	92,8
5	ООО «МЕДСКАН»	92,6
6	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	92,1
7	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	91,5
8	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	91,3
9	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	90,4
10	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	89,7
11	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	88,4
12	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	87,7
13	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	86,7
14	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	85,7
15	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	79,1

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

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

- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»

Средние оценки получили 6 организаций:

- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»

Неудовлетворительные оценки получили 5 организаций:

- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «МЕДСКАН»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша (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	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	98,6
2	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	95,1
3	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	94,0
4	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	90,0
5	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	88,0
6	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	87,0
7	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	84,7
8	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	83,5
9	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	78,6
10	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	70,0
11	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	60,0
12	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	50,0
13	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	41,8
14-15 место	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	40,0
14-15 место	ООО «МЕДСКАН»	40,0

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

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокие оценки получили 5 из 15 организаций

- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»

Средние оценки получены по 8 организациям:

- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ООО «МЕДСКАН»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»

2 организации получили неудовлетворительные оценки:

- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

(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	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	97,1
2	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	96,5
3	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	95,9
4	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	95,6
5	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	89,7
6	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	88,9
7	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	88,2
8	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	87,3
9	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	87,0
10	ООО «МЕДСКАН»	82,7
11	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	78,7
12	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	73,4
13	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	73,2
14	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	64,7
15	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	55,2

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

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 5 организаций (более 90 баллов, «лучшие»):

- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»

- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ООО «МЕДСКАН»

Средние оценки получили 6 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза».

4 организации получили неудовлетворительные оценки:

- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск  
(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»

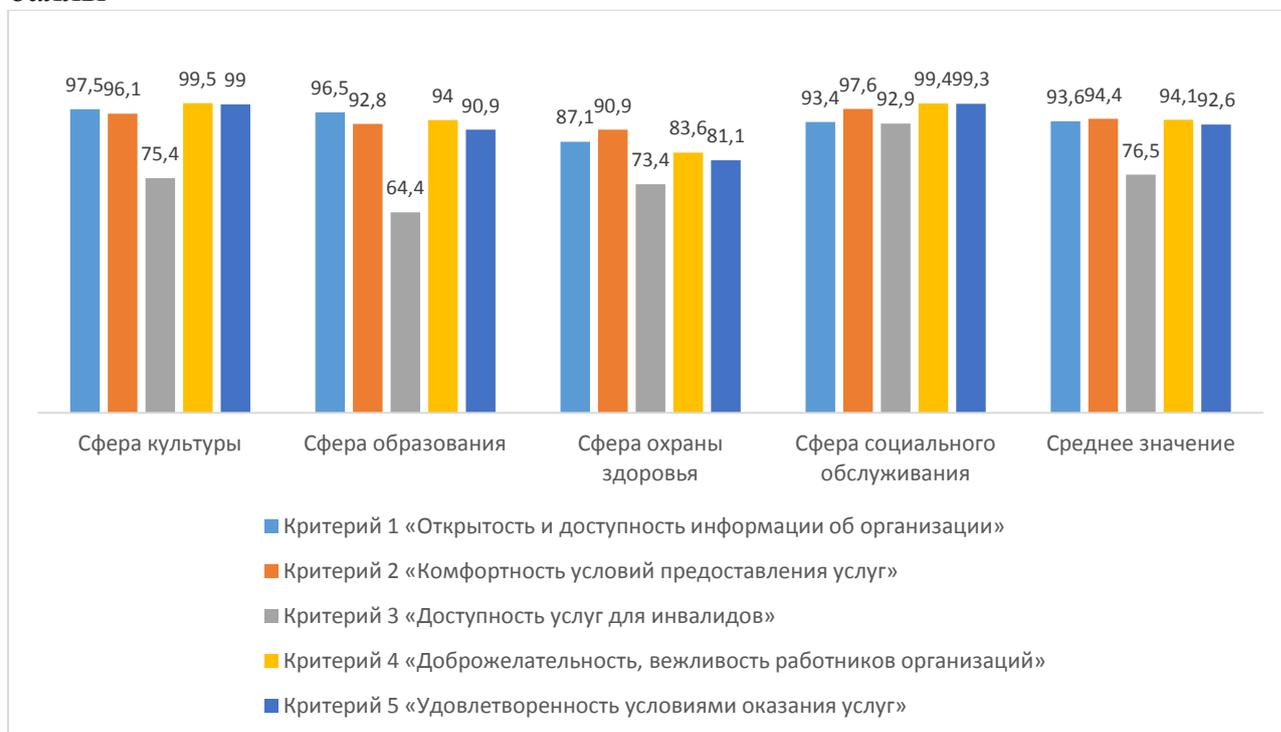
Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	96,7
2	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	93,8
3	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	93,7
4	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	92,2
5	ООО «МЕДСКАН»	90,7
6	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	88,4
7	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	86,7
8	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	86,3
9	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	83,7
10	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	83,3
11	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	72,0
12	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	67,9
13	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	67,2
14	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	64,1
15	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	49,5

## 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)

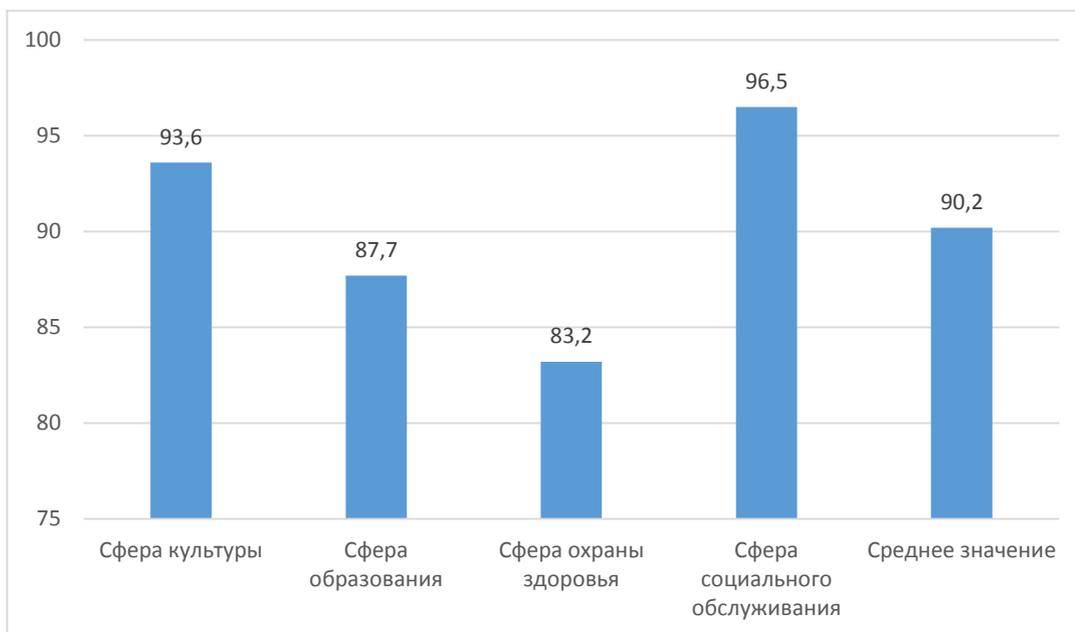
В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 4-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Комфортность условий предоставления услуг» (94,4 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (94,1 баллов), «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (93,6 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (92,6 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (76,0 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 96,5 балла. На втором месте – сфера культуры с результирующим показателем оценки качества в 93,9 балла. На третьем месте – сфера образования с оценкой 87,7 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 83,2 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2022 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах (от 90,4 до 97,3);

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (от 93,8 до 100,0).

Средние оценки (от 70 до 89 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (от 88,5 до 99,3);

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" (от 72,4 до 99,4);

Время ожидания предоставления услуги (от 85,7 до 99,2);

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (от 86,2 до 99,3);

Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от 73,4 до 92,3);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (от 89,2 до 99,5);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (от 79,3 до 99,5);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (от 81,0 до 99,7);

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (от 79,9 до 99,4);

удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (от 80,2 до 99,4);

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (от 82,1 до 99,3).

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 33,4 до 98,1);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от 51,6 до 98,8).

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	94,8	97,3	94,4	90,4	94,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	97,9	98,2	99,3	88,5	96,0
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"	99,1	94,7	72,4	99,4	91,4
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		97,5	96,5	87,1	93,4	93,6
2.1	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	99,4	100,0	93,8	98,3
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,0	92,8	85,7	99,2	94,2
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,1	86,2	91,4	99,3	93,7
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		96,1	92,8	90,9	97,6	94,4
3.1	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	98,1	33,4	60,7	87,7	69,9
3.2	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	82,5	73,4	78,7	92,3	81,7
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95,4	83,6	51,6	98,9	82,4
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>		75,4	64,4	73,4	92,9	76,0
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	99,5	93,2	89,2	99,4	95,3

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,5	93,4	79,3	99,4	92,9
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,7	96,7	81,0	99,5	94,2
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>		99,5	94,0	83,6	99,4	94,1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99,4	87,8	79,9	99,3	91,6
5.2	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	97,6	93,0	80,2	99,4	92,6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,3	91,9	82,1	99,2	93,1
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		99,0	90,9	81,1	99,3	92,6

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».

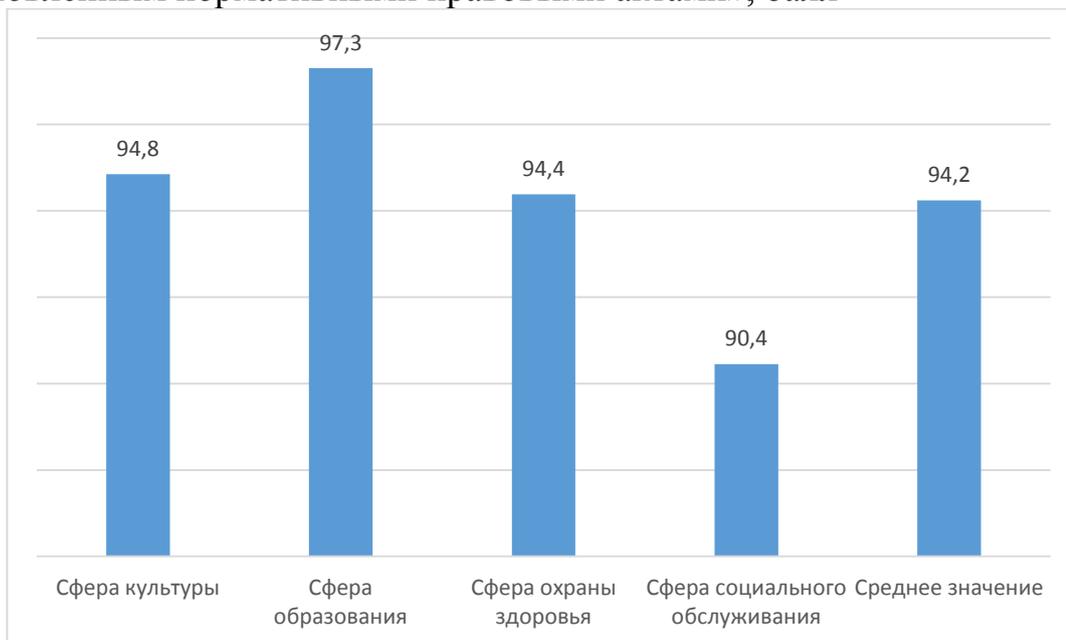
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 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».

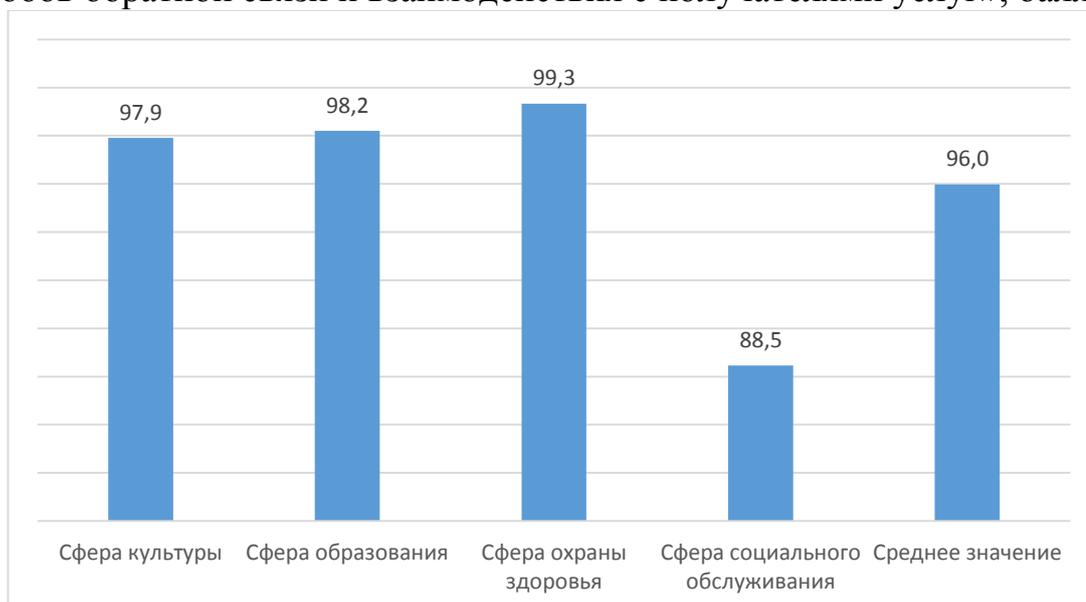
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Высокие результаты по данному показателю зафиксированы по всем сферам: Сфера образования (97,3 баллов); Сфера культуры (94,8 баллов); Сфера охраны здоровья (94,3 баллов), Сфера социального обслуживания (90,4 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



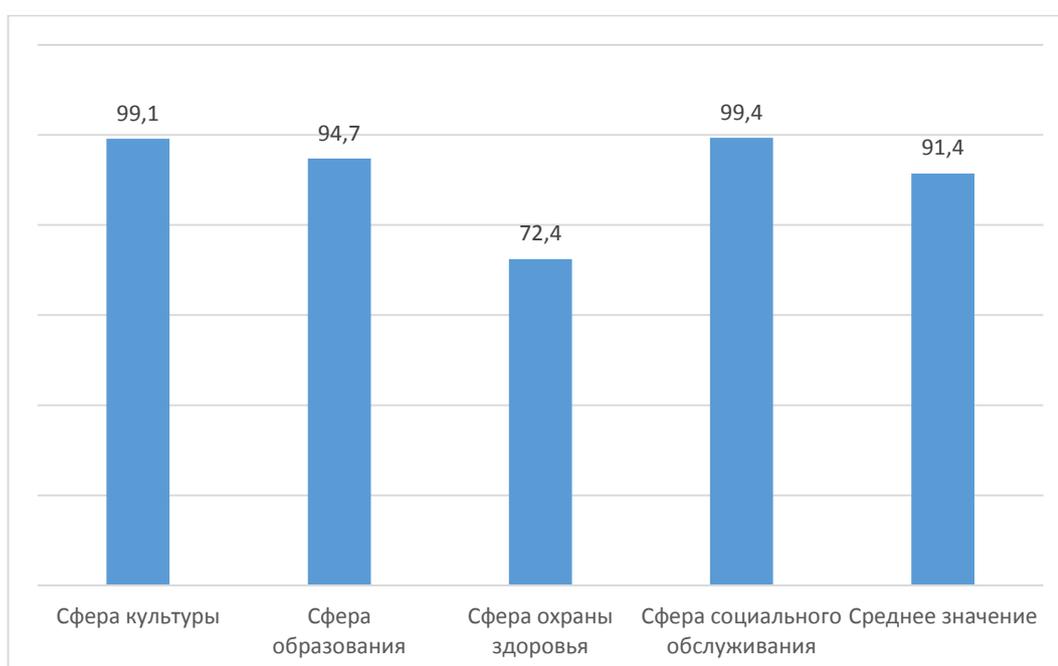
Высокий балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получили три сферы: Сфера охрана здоровья (99,3 балла), Сфера образования (98,2 балла); Сфера культуры (97,9 балла). Средние значения показателя отмечены у сферы социального обслуживания (88,5 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 4 сферам, сфера социального обслуживания (99,4 балла), сфера культуры (99,1 балла), сфера образования (94,7 балла). По сфере охраны здоровья получен балл ниже чем по остальным сферам (72,4 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

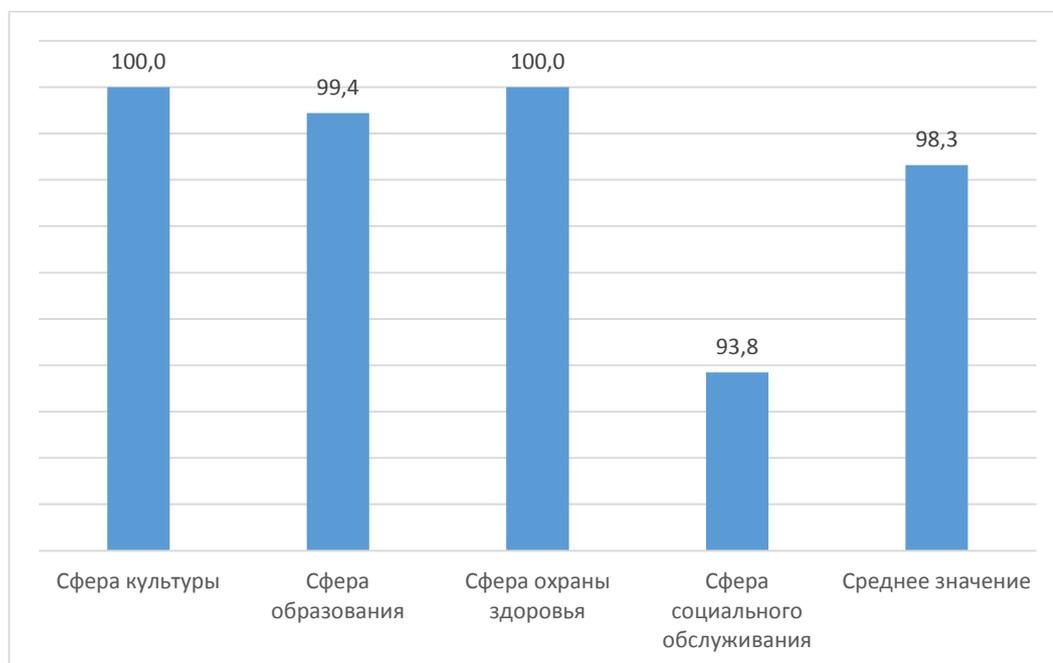
официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

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.

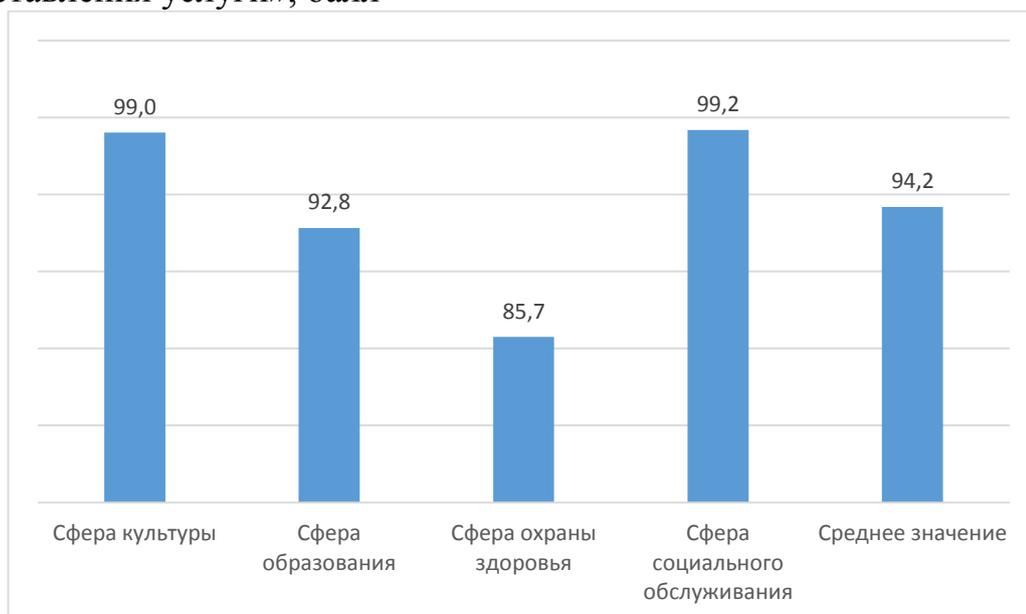
По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 2 сферы из 4-х: Сфера культуры (100,0 балла); Сфера охраны здоровья (100,0 балла); Сфера образования (99,4 балла). По сфере социального обслуживания было получено (93,8 балла). (см. Рисунок 4.1.4).

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



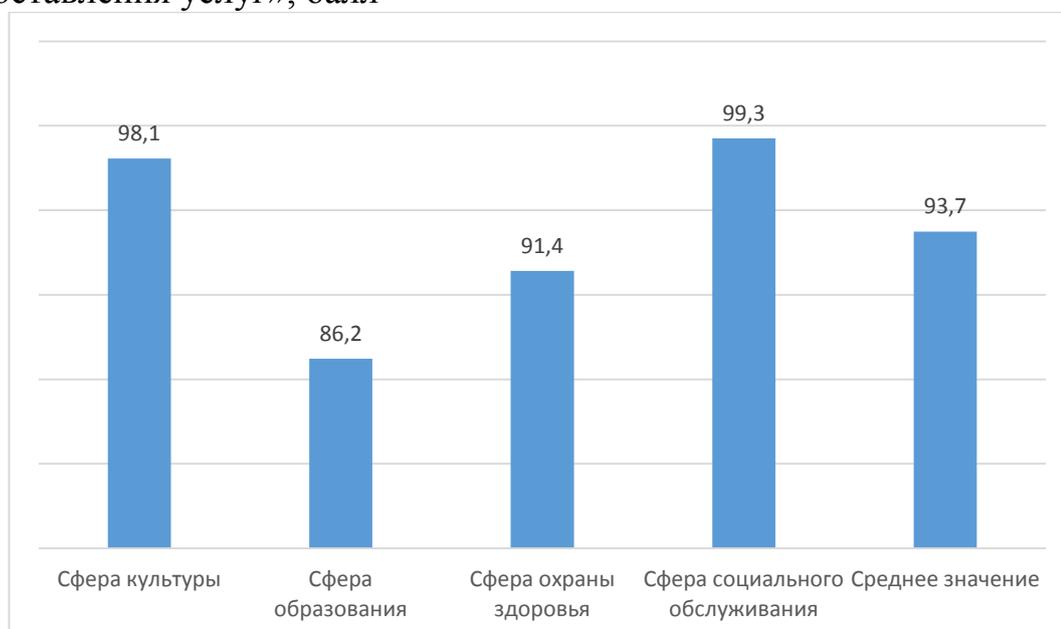
Три сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). Сфера социального обслуживания (99,2 балла), Сфера культуры (99,0 балла); Сфера образования (92,8 балла). Несколько ниже балл по сфере охраны здоровья (85,7 балла); (см. Рисунок 4.1.5).

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



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали 3 сферы: сфера социального обслуживания (99,3 балла), сфера культуры (98,1 балла); сфера охраны здоровья (91,4 балла); сфера образования (86,2 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).

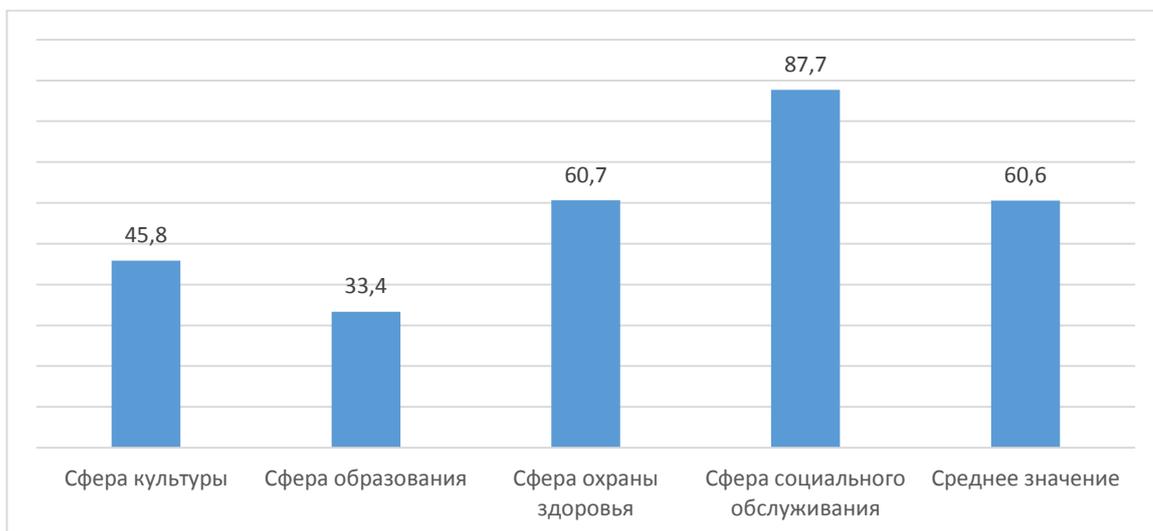
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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.

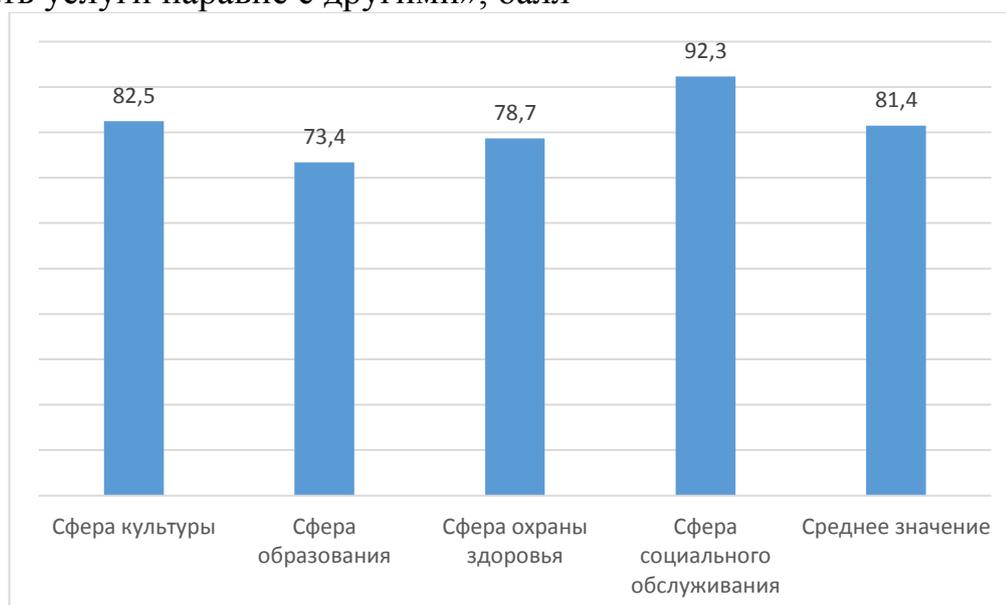
Только одна сфера продемонстрировала среднее значение показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» – это сфера социального обслуживания с оценкой в 87,7 балла. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 60,7 балла, сфера культуры – 45,7 балла, образование – 33,4 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



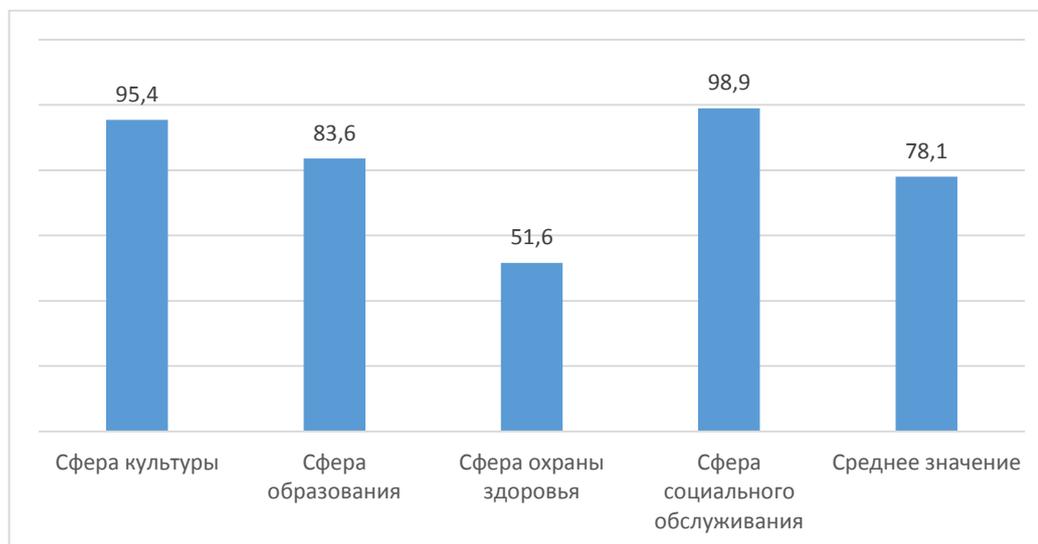
Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне все сферы, социального обслуживания (92,3 баллов), культура (82,5 балла), здравоохранения (78,7 баллов) и 73,4 балла — образование (см. Рисунок 4.1.8).

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



По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются у 3-х сфер: социального обслуживания (98,9 баллов), культуры (95,4 балла), образования (83,6 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (51,6 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).

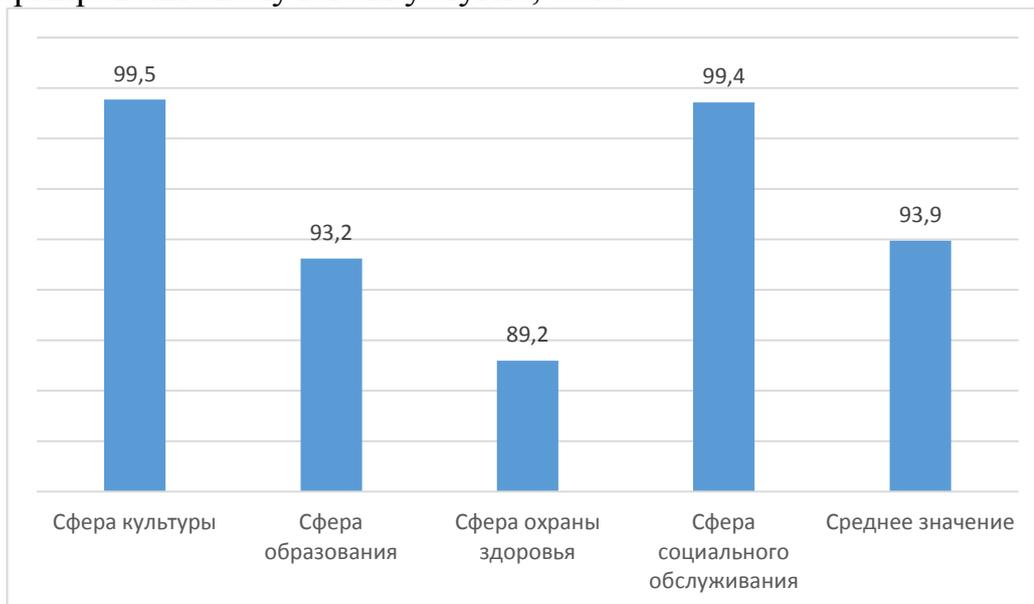
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (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: сфера культуры – 99,5 балла, социальное обслуживание – 99,4 балла и образования – 93,2 балла. По сфере охраны здоровья – 89,2 балла (см. Рисунок 4.1.10).

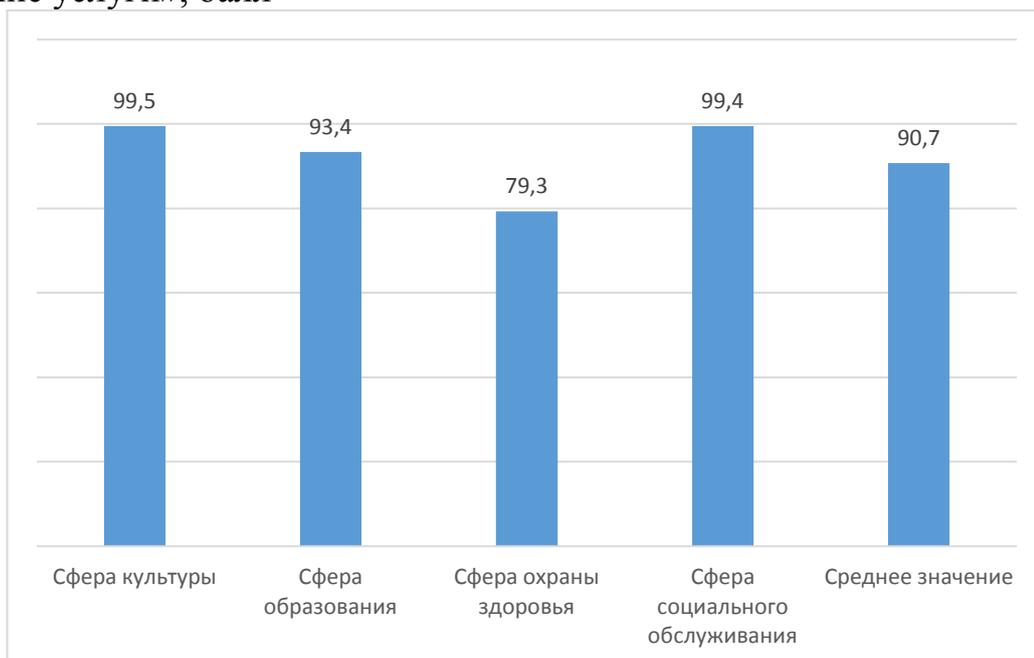
Рисунок 4.1.10. Итоговые значения по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью

работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл



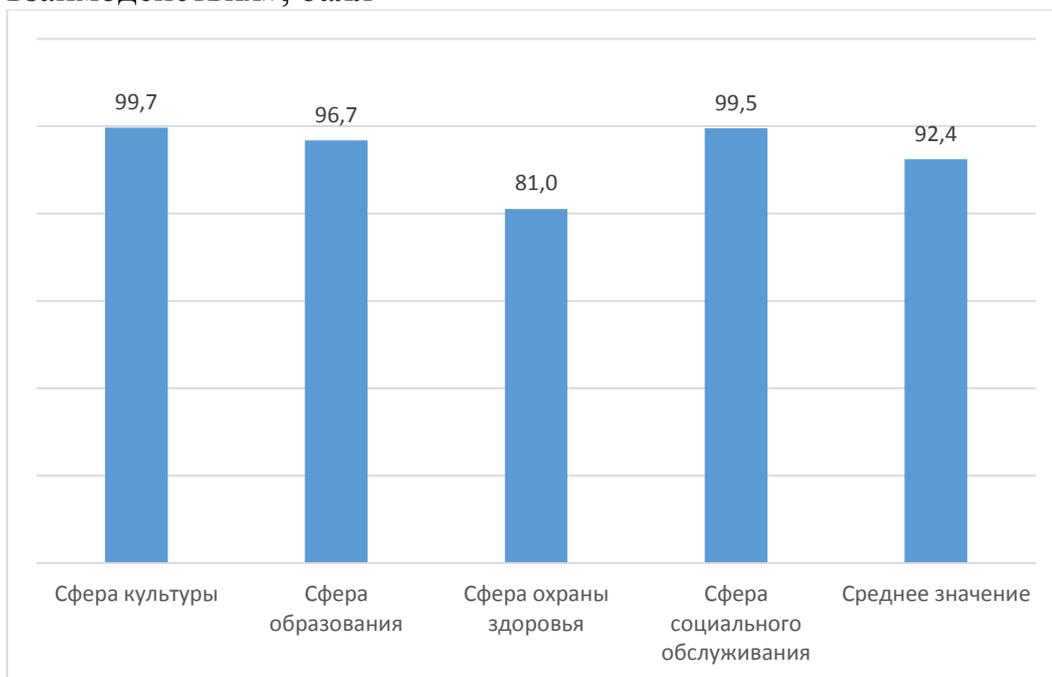
Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: культуры (99,5 балла), социального обслуживания (99,4 балла), образования (93,4 баллов), сфера здравоохранения – 79,3 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: в сфере культуры - 99,7 баллов, в сфере социального обслуживания - 99,5 балла, в образовании 96,7 баллов – по охране здоровья 81,0 баллов. (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 значения показателей ниже, в сравнении с другими сферами, 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

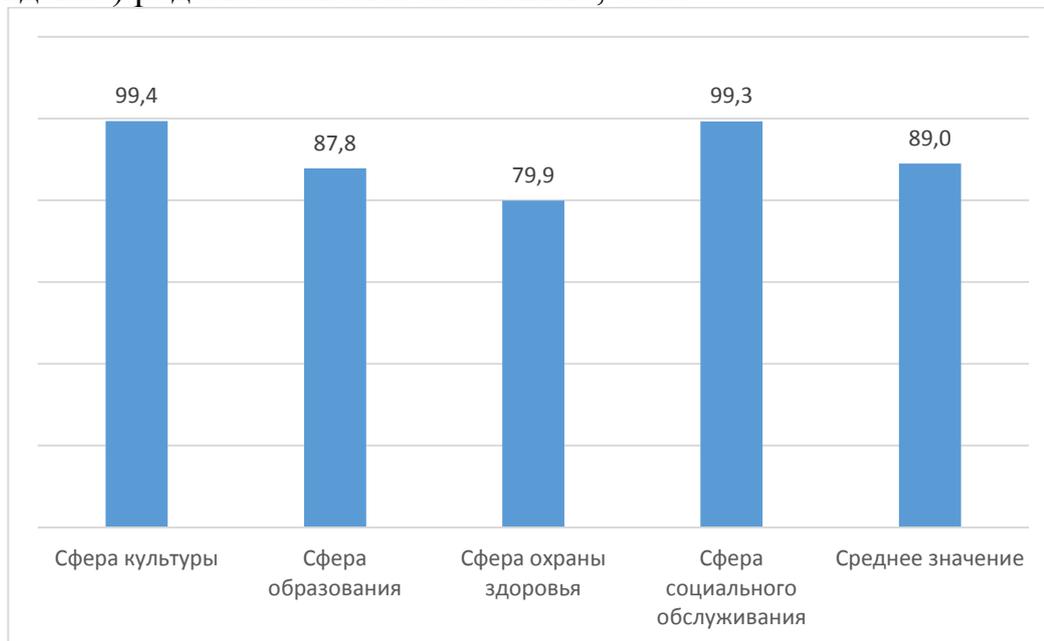


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

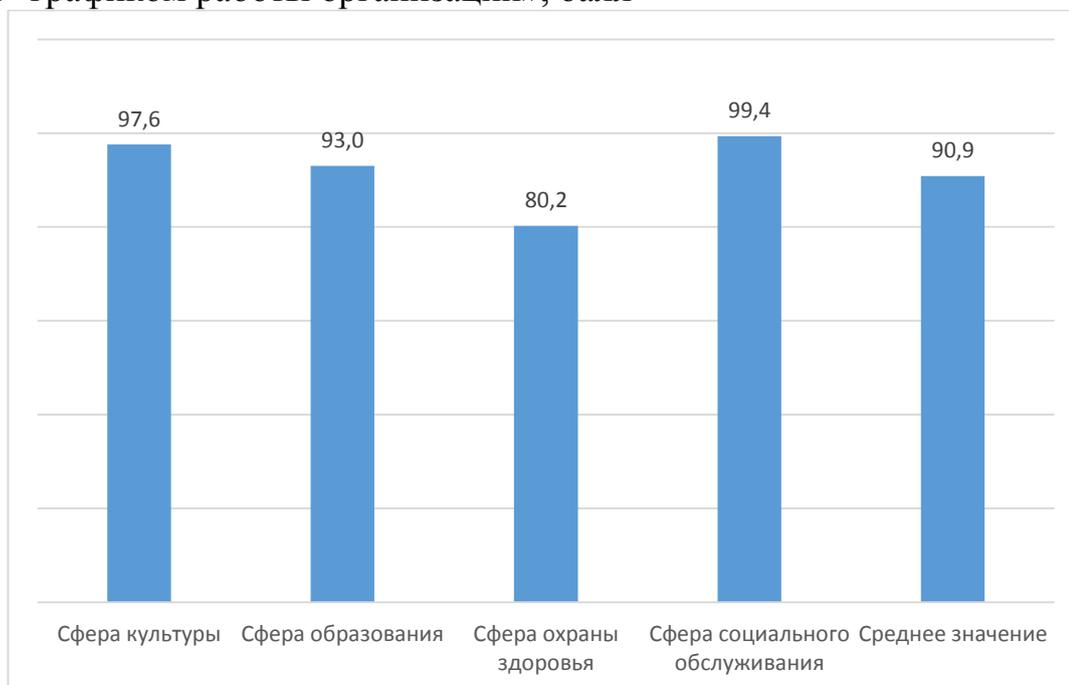
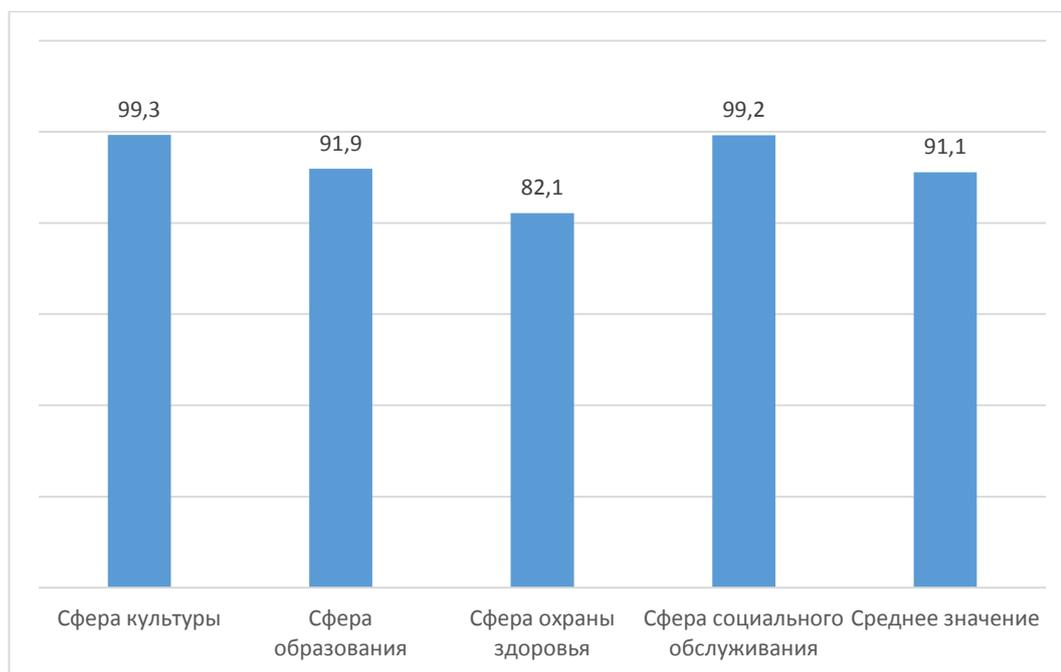


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл

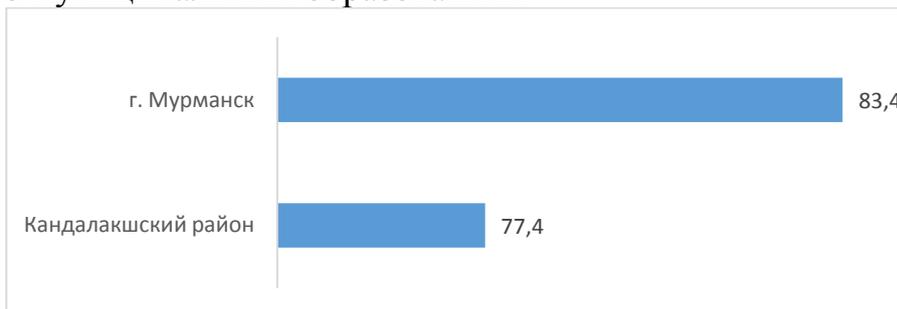


## 4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

В обследовании приняли участие организации, расположенные на территории 2-х муниципальных образований (далее - МО): г. Мурманск и Кандалакшский район. По результатам НОК они получили средние оценки:

- г. Мурманск – 83,4 балла
  - Кандалакшский район – 77,4 баллов.
- (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»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» оба МО получили средние оценки:

- г. Мурманск – 88,1 балла
  - Кандалакшский район – 82,8 балла.
- (см. Рисунок 4.2.2)

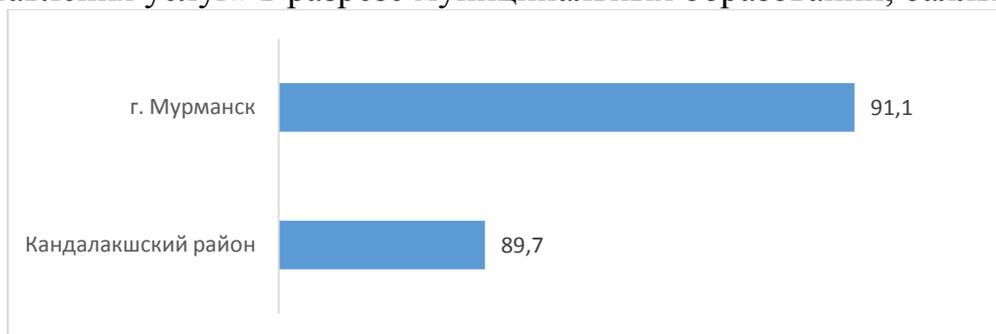
Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе муниципальных образований, баллы



### **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

Оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» по обоим МО высокие (см. Рисунок 4.2.3).

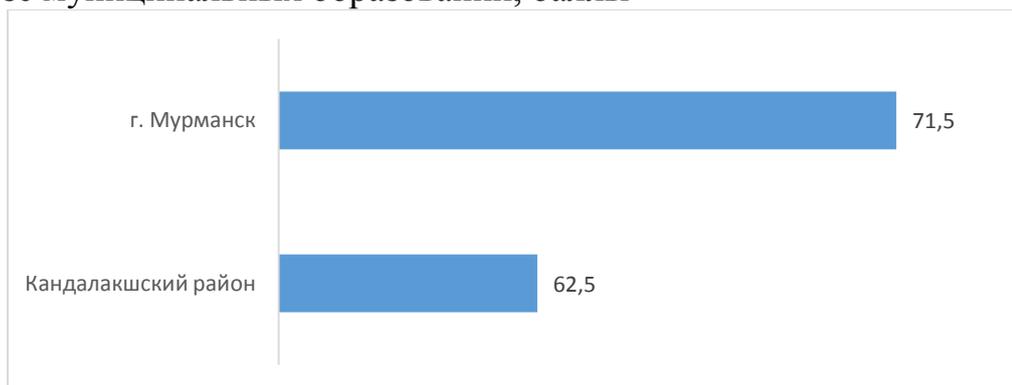
Рисунок 4.2.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы



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

Характер оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличается от значений остальных критериев в сторону их снижения. МО получили удовлетворительные оценки (см. Рисунок 4.2.4).

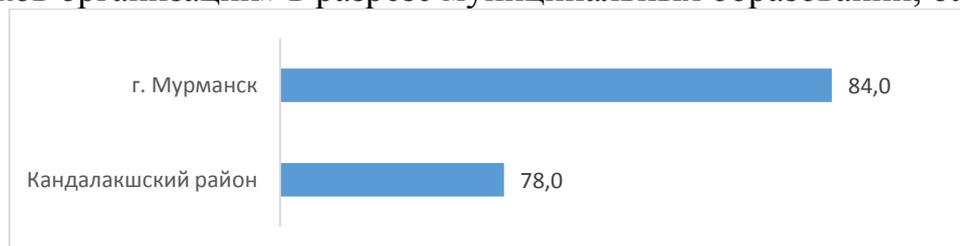
Рисунок 4.2.4. Значения критерия «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



#### **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

По обоим МО получены средние оценки рассматриваемого критерия: (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»

По всем МО получены средние оценки по критерию. Аналогично остальным критериям, в г. Мурманске итоговый балл по критерию выше, чем в Кандалакшском районе (см. Рисунок 4.2.6).

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

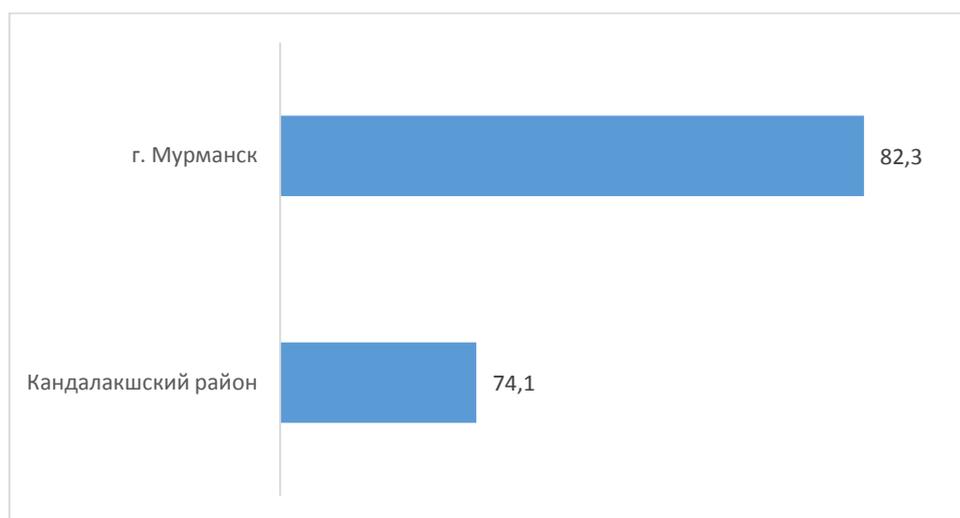


Таблица 4.2. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

Показатель НОК	г. Мурманск	Кандалакшский район	Среднее значение
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	94,1	93,5	93,8
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	99,3	100,0	99,6
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"	75,1	61,9	68,5
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>	88,1	82,8	85,4
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	100,0	100,0
Время ожидания предоставления услуги	84,3	81,5	82,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	91,2	90,5	90,8
<b>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	91,1	89,7	90,4
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60,7	60,0	60,4
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	78,6	65,0	71,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	55,3	0,0	27,7
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	71,5	62,5	67,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	89,3	87,1	88,2

Показатель НОК	г. Мурманск	Кандалакшский район	Среднее значение
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	80,3	68,4	74,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	80,6	79,3	80,0
<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>	84,0	78,0	81,0
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	81,0	74,5	77,8
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	81,3	72,6	77,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	83,4	74,6	79,0
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	82,3	74,1	78,2
<b>Итоговый балл</b>	83,4	77,4	80,4

#### **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 82,8 балла (средняя оценка).**

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

Средние оценки получили критерии «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Открытость и доступность информации об организации».

Низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

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» 8 организаций получили высокие оценки:

- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ООО «МЕДСКАН»

Средние оценки получили 3 организации:

- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша

Низкие оценки по рассматриваемому критерию получили 2 организации – ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск, ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза». (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»

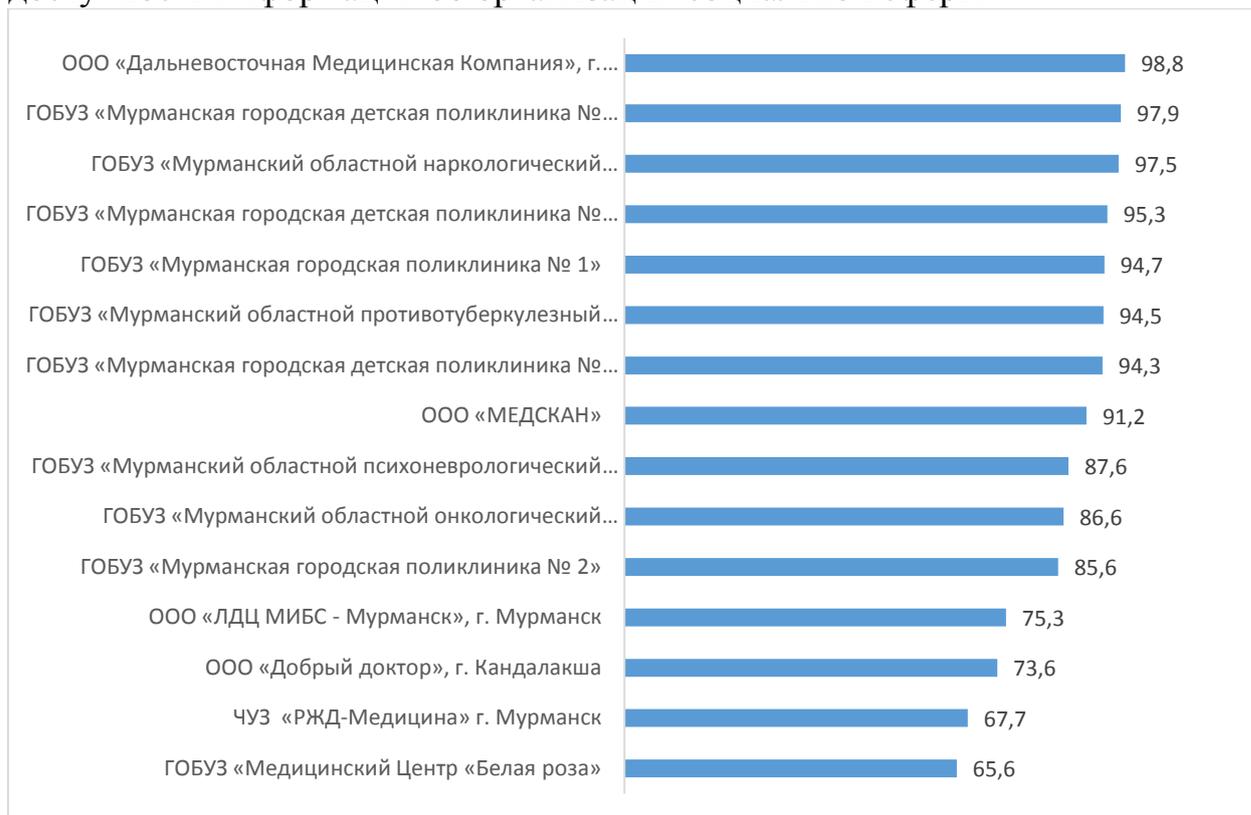


Таблица 4.3.1. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	98,8
2	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	97,9
3	ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	97,5
4	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	95,3
5	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	94,7
6	ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	94,5
7	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	94,3
8	ООО «МЕДСКАН»	91,2
9	ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	87,6
10	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	86,6
11	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	85,6
12	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	75,3
13	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	73,6
14	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	67,7
15	ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	65,6

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 13 из 15 организаций.

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

Среднюю оценку по показателю 1.1 получило ООО «МЕДСКАН».

Низкие оценки по показателю 1.1 получила ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза».

(см. Таблицу 4.3.2)

Место	Наименование организации	Баллы
1-4 место	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	100
1-4 место	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	100
1-4 место	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	100
1-4 место	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	100
4	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	99
6-9 место	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	98
6-9 место	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	98
6-9 место	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	98
6-9 место	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	98
10	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	97
11-12 место	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	96
11-12 место	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	96
13	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	92
14	ООО «МЕДСКАН»	80
15	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	65

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 все организации.

По показателю 1.3 высокие оценки зафиксированы по 4 организациям из 15.

Средние оценки (70-89 балла, «удовлетворительно») получили 4 организации.

Неудовлетворительные оценки по показателю 1.3 получили 7 организаций.

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

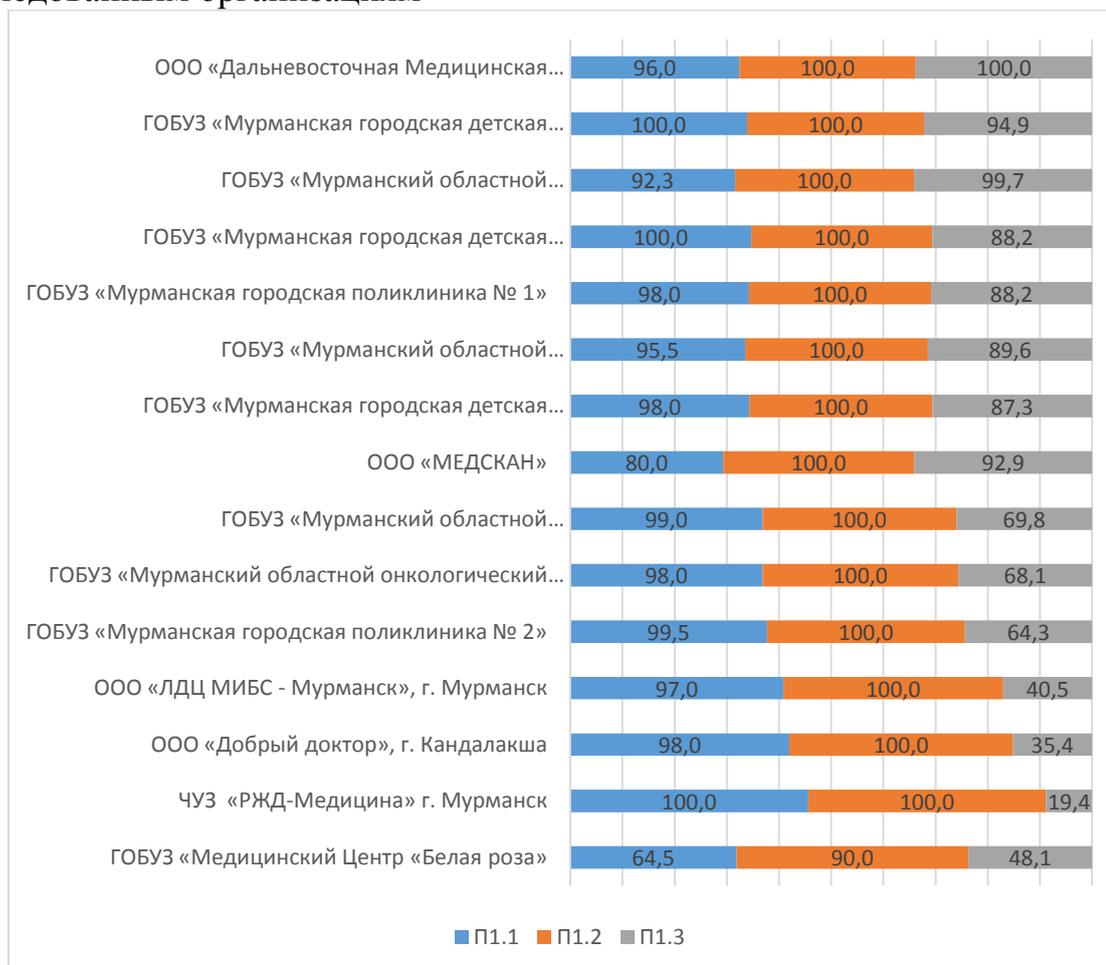


Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателям 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

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
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	96,0	11 место	100,0	1-14 место	100,0	1 место	98,8	1 место
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	100,0	1-3 место	100,0	1-14 место	94,9	3 место	97,9	2 место
ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	92,3	13 место	100,0	1-14 место	99,7	2 место	97,5	3 место
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	100,0	1-3 место	100,0	1-14 место	88,2	6-7 место	95,3	4 место
ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	98,0	6-9 место	100,0	1-14 место	88,2	6-7 место	94,7	5 место
ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	95,5	12 место	100,0	1-14 место	89,6	5 место	94,5	6 место
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	98,0	6-9 место	100,0	1-14 место	87,3	8 место	94,3	7 место
ООО «МЕДСКАН»	80,0	14 место	100,0	1-14 место	92,9	4 место	91,2	8 место
ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	99,0	5 место	100,0	1-14 место	69,8	9 место	87,6	9 место
ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	98,0	6-9 место	100,0	1-14 место	68,1	10 место	86,6	10 место
ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	99,5	4 место	100,0	1-14 место	64,3	11 место	85,6	11 место
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	97,0	10 место	100,0	1-14 место	40,5	13 место	75,3	12 место
ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	98,0	6-9 место	100,0	1-14 место	35,4	14 место	73,6	13 место
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	100,0	1-3 место	100,0	1-14 место	19,4	15 место	67,7	14 место
ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	64,5	15 место	90,0	15 место	48,1	12 место	65,6	15 место

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации (9 из 15) получили высокие оценки. Средние оценки были получены 6 организациями (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	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	98,9
2	ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	98,5
3	ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	97,9
4	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	92,8
5	ООО «МЕДСКАН»	92,6
6	ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	92,1
7	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	91,5
8	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	91,3
9	ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	90,4
10	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	89,7
11	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	88,4
12	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	87,7
13	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	86,7
14	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	85,7
15	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	79,1

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 3 организации:

- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша

Средние оценки по показателю 2.2 получили 11 организаций:

- ООО «МЕДСКАН»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша

Неудовлетворительна оценка зафиксирована в ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск.

Высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») по показателю 2.3 получили 12 организаций:

- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ООО «МЕДСКАН»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»

Средние оценки по показателю 2.3 (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили остальные 3 организации:

- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

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

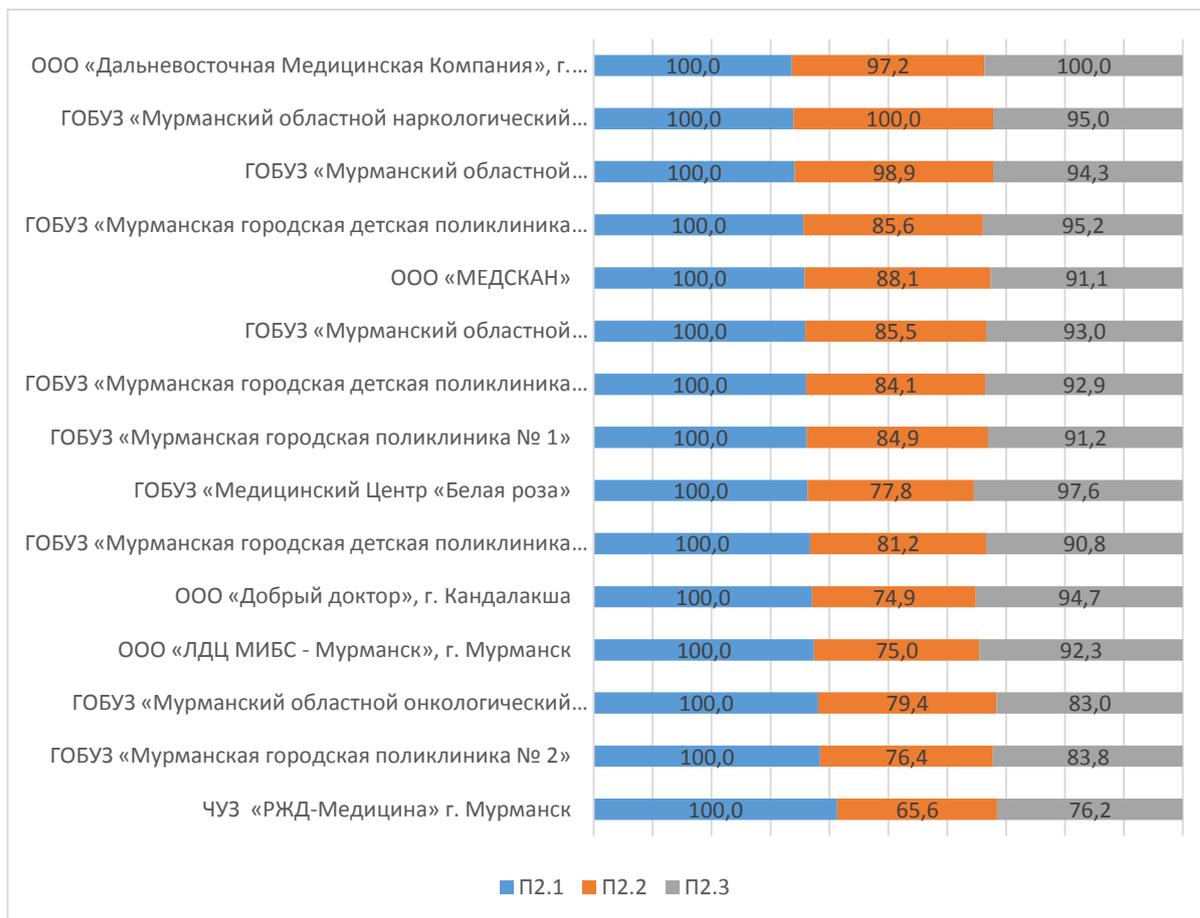


Таблица 4.3.4 Итоговые баллы по показателям 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

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
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	100,0	1-15 место	65,6	15 место	76,2	15 место	98,9	1 место
ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	100,0	1-15 место	76,4	12 место	83,8	13 место	98,5	2 место
ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	100,0	1-15 место	79,4	10 место	83,0	14 место	97,9	3 место
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	100,0	1-15 место	75,0	13 место	92,3	9 место	92,8	4 место
ООО «МЕДСКАН»	100,0	1-15 место	74,9	14 место	94,7	5 место	92,6	5 место
ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	100,0	1-15 место	81,2	9 место	90,8	12 место	92,1	6 место
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	100,0	1-15 место	77,8	11 место	97,6	2 место	91,5	7 место
ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	100,0	1-15 место	84,9	7 место	91,2	10 место	91,3	8 место
ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	100,0	1-15 место	84,1	8 место	92,9	8 место	90,4	9 место
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	100,0	1-15 место	85,5	6 место	93,0	7 место	89,7	10 место
ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	100,0	1-15 место	88,1	4 место	91,1	11 место	88,4	11 место
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	100,0	1-15 место	85,6	5 место	95,2	3 место	87,7	12 место
ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	100,0	1-15 место	98,9	2 место	94,3	6 место	86,7	13 место
ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	100,0	1-15 место	100,0	1 место	95,0	4 место	85,7	14 место
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	100,0	1-15 место	97,2	3 место	100,0	1 место	79,1	15 место

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

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

- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»

Средние оценки получили 6 организаций:

- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»

Неудовлетворительные оценки получили 5 организаций:

- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «МЕДСКАН»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша (см. Рисунок 3.8 и Таблицу 3.9).

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	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	98,6
2	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	95,1
3	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	94,0
4	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	90,0
5	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	88,0
6	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	87,0
7	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	84,7
8	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	83,5
9	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	78,6
10	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	70,0
11	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	60,0
12	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	50,0
13	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	41,8
14-15	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	40,0
14-15	ООО «МЕДСКАН»	40,0

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

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

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

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

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

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

По показателю 3.1 (оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) высокие оценки получили 3 организации из 13:

- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 2 организации:

- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск.

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 10 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «МЕДСКАН»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер».

По показателю 3.2 (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) высокие оценки получены по 8 организациям:

- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

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

- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша

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

- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ООО «МЕДСКАН»

По показателю 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) высокие оценки получили 5 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 2 организации:

- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») показателя 3.3 зафиксированы по 8 организациям:

- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск
- ООО «МЕДСКАН»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша

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

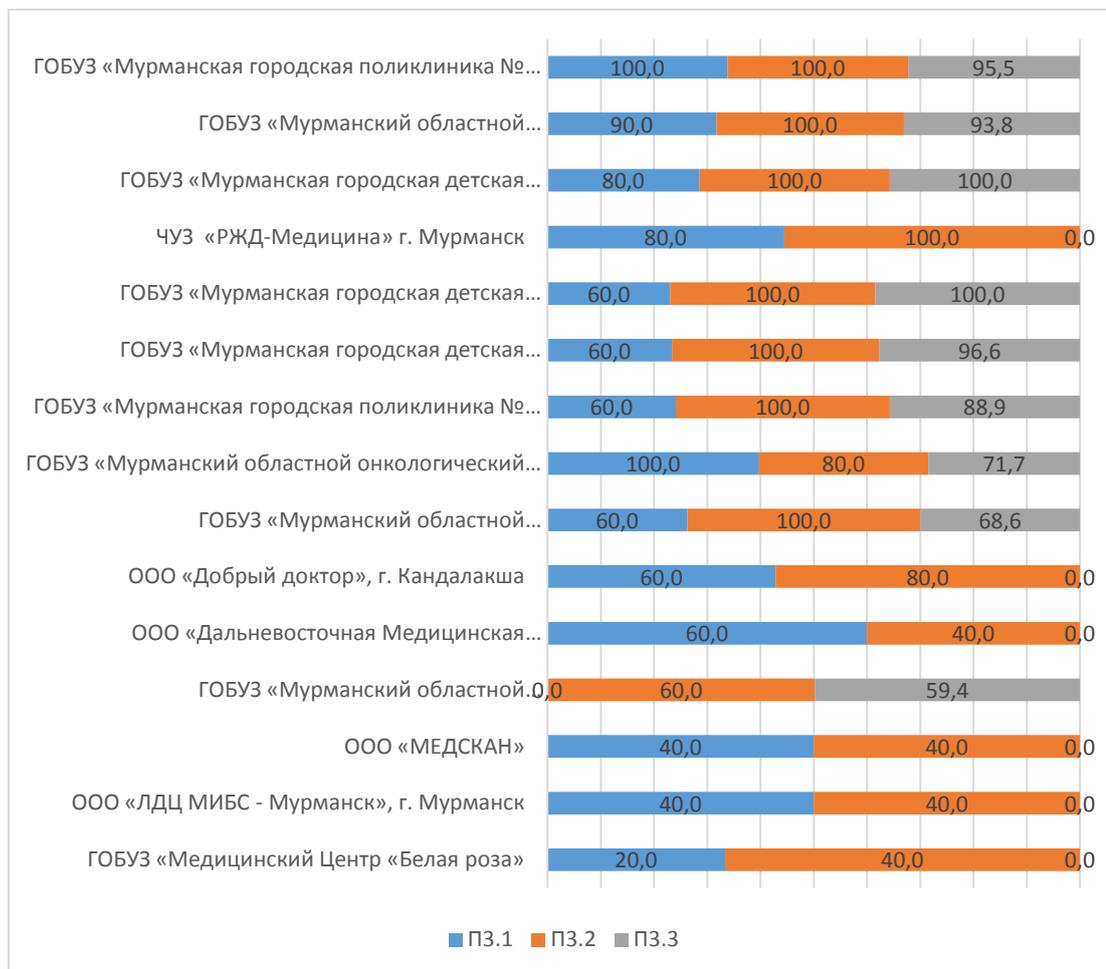


Таблица 4.3.6. Итоговые баллы по показателям 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

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
ГБОУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	100,0	1-2 место	100,0	1-8 место	95,5	4 место	98,6	1 место
ГБОУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	90,0	3 место	100,0	1-8 место	93,8	5 место	95,1	2 место
ГБОУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	80,0	4-5 место	100,0	1-8 место	100,0	1-2 место	94,0	3 место
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	80,0	4-5 место	100,0	1-8 место	0,0	10-15 место	90,0	4 место
ГБОУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	60,0	6-11 место	100,0	1-8 место	100,0	1-2 место	88,0	5 место
ГБОУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	60,0	6-11 место	100,0	1-8 место	96,6	3 место	87,0	6 место
ГБОУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	60,0	6-11 место	100,0	1-8 место	88,9	6 место	84,7	7 место
ГБОУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	100,0	1-2 место	80,0	9-10 место	71,7	7 место	83,5	8 место
ГБОУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	60,0	6-11 место	100,0	1-8 место	68,6	8 место	78,6	9 место
ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	60,0	6-11 место	80,0	9-10 место	0,0	10-15 место	70,0	10 место
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	60,0	6-11 место	40,0	12-15 место	0,0	10-15 место	50,0	11 место
ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	0,0	15 место	60,0	11 место	59,4	9 место	41,8	12 место
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	40,0	12-13 место	40,0	12-15 место	0,0	10-15 место	40,0	13-14 место
ООО «МЕДСКАН»	40,0	12-13 место	40,0	12-15 место	0,0	10-15 место	40,0	13-14 место
ГБОУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	20,0	14 место	40,0	12-15 место	0,0	10-15 место	30,0	15 место

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

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокие оценки получили 5 из 15 организаций

- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»

Средние оценки получены по 8 организациям:

- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ООО «МЕДСКАН»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»

2 организации получили неудовлетворительные оценки:

- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

(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»

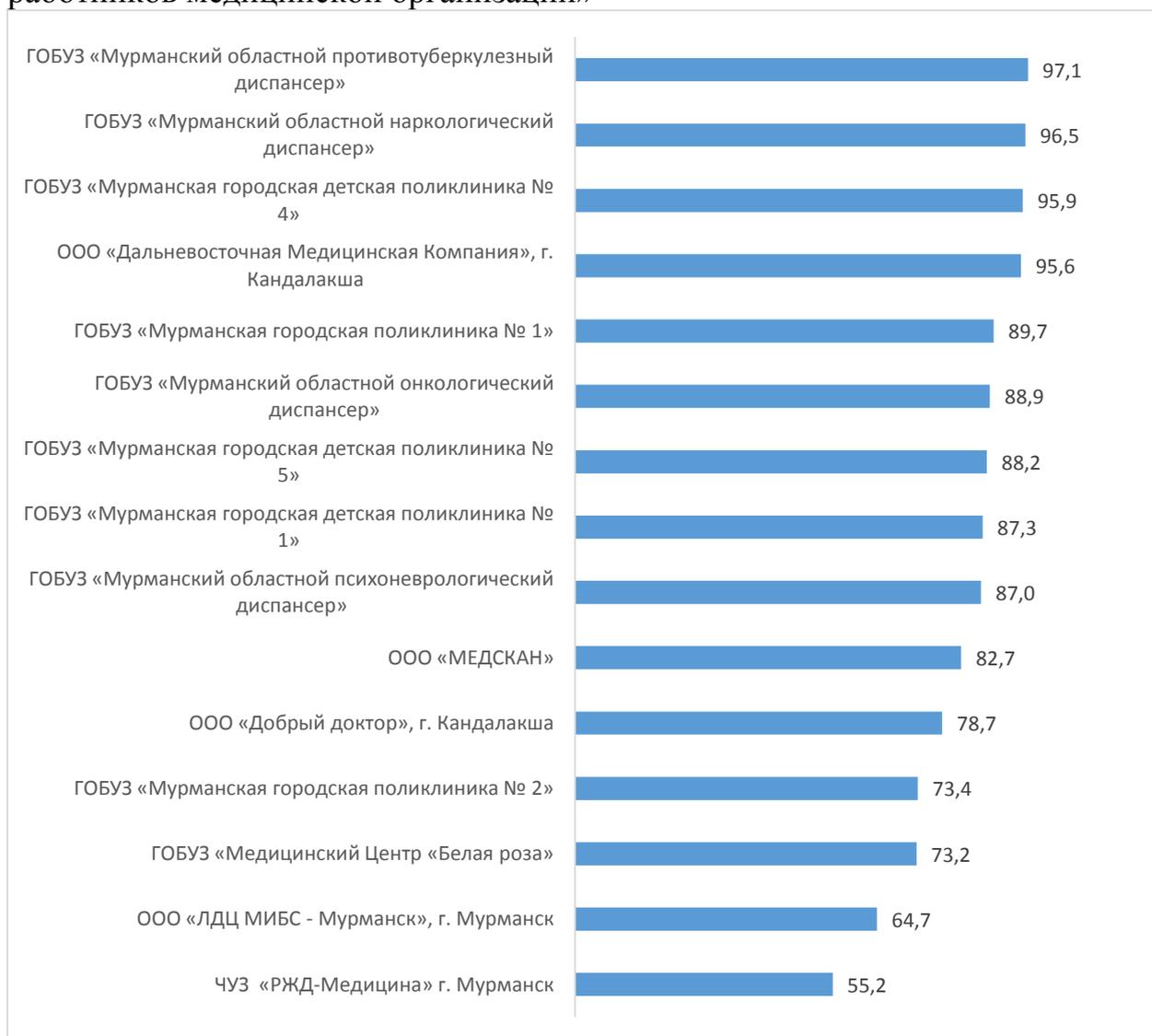


Таблица 4.3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	97,1
2	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	96,5
3	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	95,9
4	ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	95,6
5	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	89,7
6	ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	88,9
7	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	88,2
8	ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	87,3
9	ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	87,0
10	ООО «МЕДСКАН»	82,7
11	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	78,7
12	ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	73,4
13	ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	73,2
14	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	64,7
15	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	55,2

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 9 из 13 организаций:

- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ООО «МЕДСКАН»
- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»

Средние оценки (70-89 балла, «удовлетворительно») по показателю 4.1 получили 5 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск

Неудовлетворительная оценка по показателю 4.1 у ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск.

По показателю 4.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) высокие оценки получили 4 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»

Средние оценки получили 6 организаций:

- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ООО «МЕДСКАН»

Неудовлетворительные оценки по показателю 4.2 у 5 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

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 6 из 13 организаций.

Средние оценки получили:

- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»
- ООО «МЕДСКАН»

Низкие оценки у 4 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск
- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск

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

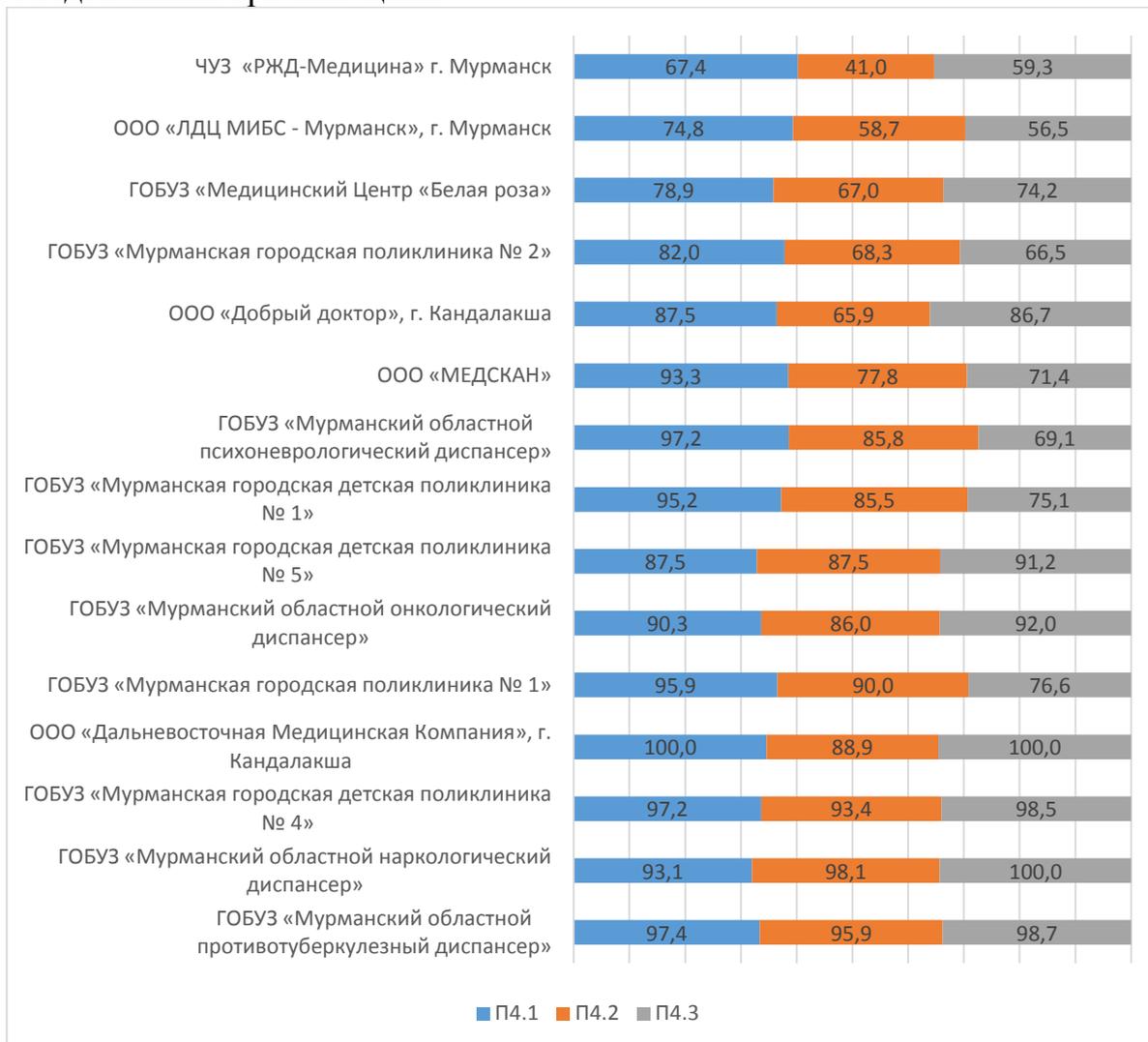


Таблица 4.3.8. Итоговые баллы по показателям 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

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
ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	97,4	2 место	95,9	2 место	98,7	3 место	97,1	1 место
ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	93,1	8 место	98,1	1 место	100,0	1 место	96,5	2 место
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	97,2	3 место	93,4	3 место	98,5	4 место	95,9	3 место
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	100,0	1 место	88,9	5 место	100,0	2 место	95,6	4 место
ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	95,9	5 место	90,0	4 место	76,6	8 место	89,7	5 место
ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	90,3	9 место	86,0	7 место	92,0	5 место	88,9	6 место
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	87,5	10 место	87,5	6 место	91,2	6 место	88,2	7 место
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	95,2	6 место	85,5	9 место	75,1	9 место	87,3	8 место
ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	97,2	4 место	85,8	8 место	69,1	12 место	87,0	9 место
ООО «МЕДСКАН»	93,3	7 место	77,8	10 место	71,4	11 место	82,7	10 место
ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	87,5	11 место	65,9	13 место	86,7	7 место	78,7	11 место
ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	82,0	12 место	68,3	11 место	66,5	13 место	73,4	12 место
ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	78,9	13 место	67,0	12 место	74,2	10 место	73,2	13 место
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	74,8	14 место	58,7	14 место	56,5	15 место	64,7	14 место
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	67,4	15 место	41,0	15 место	59,3	14 место	55,2	15 место

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

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

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 5 организаций (более 90 баллов, «лучшие»):

- ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»
- ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
- ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша
- ООО «МЕДСКАН»

Средние оценки получили 6 организаций:

- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»
- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»
- ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»
- ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза».

4 организации получили неудовлетворительные оценки:

- ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск
- ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»
- ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша
- ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск

(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»

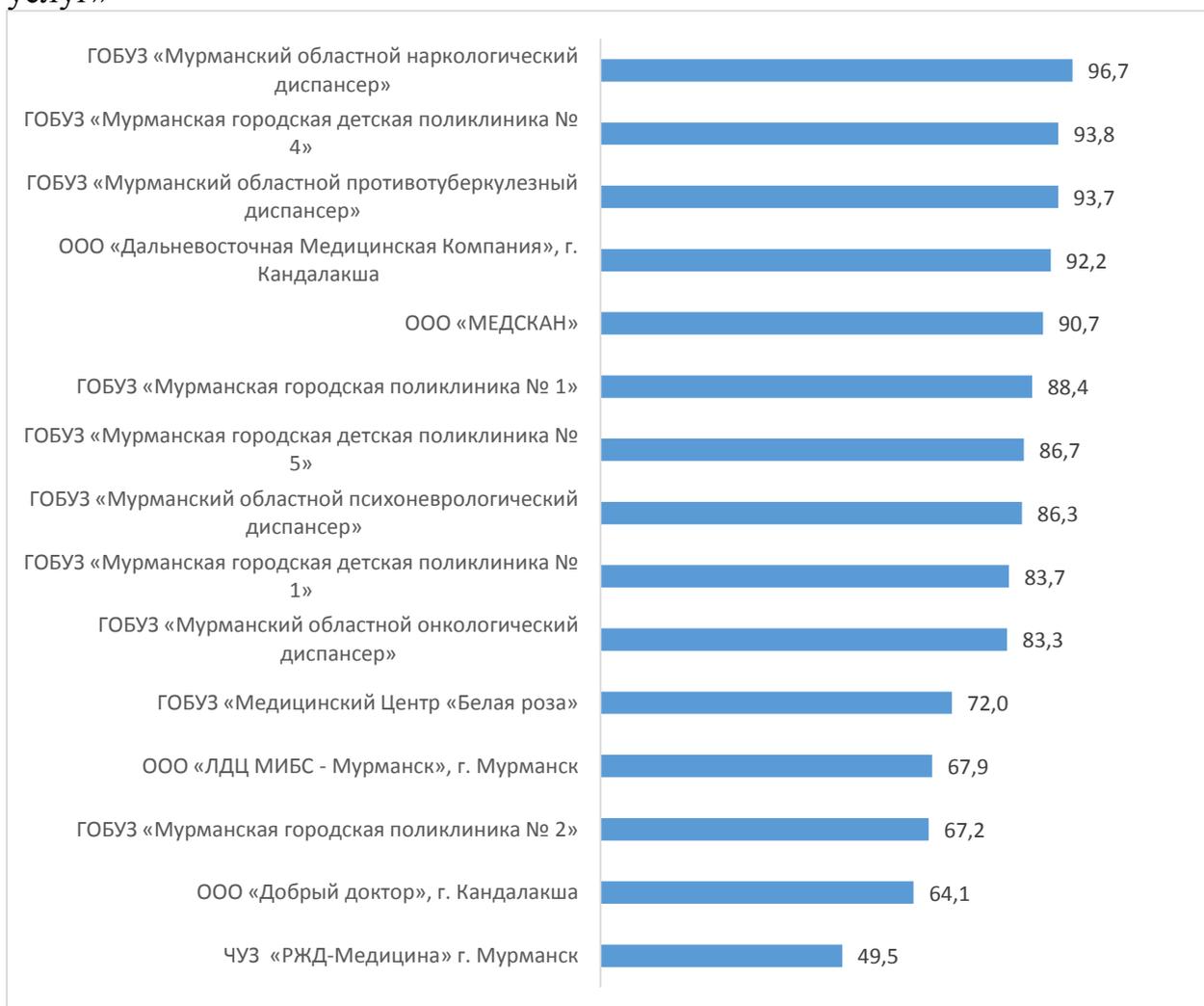


Таблица 4.3.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	96,7
2	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	93,8
3	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	93,7
4	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	92,2
5	ООО «МЕДСКАН»	90,7
6	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	88,4
7	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	86,7
8	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	86,3
9	ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	83,7
10	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	83,3
11	ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	72,0
12	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	67,9
13	ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	67,2
14	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	64,1
15	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	49,5

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 4 организации; средние оценки получили 8 организаций; низкие оценки получили 3 организации.

По показателю 5.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) высокие оценки получили 3 организации; средние оценки получены 7 организациями, низкие оценки у 5 организаций.

По показателю 5.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) высокие оценки получили 4 организации; средние оценки получили 7 организаций, низкие оценки у 4 организаций.

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

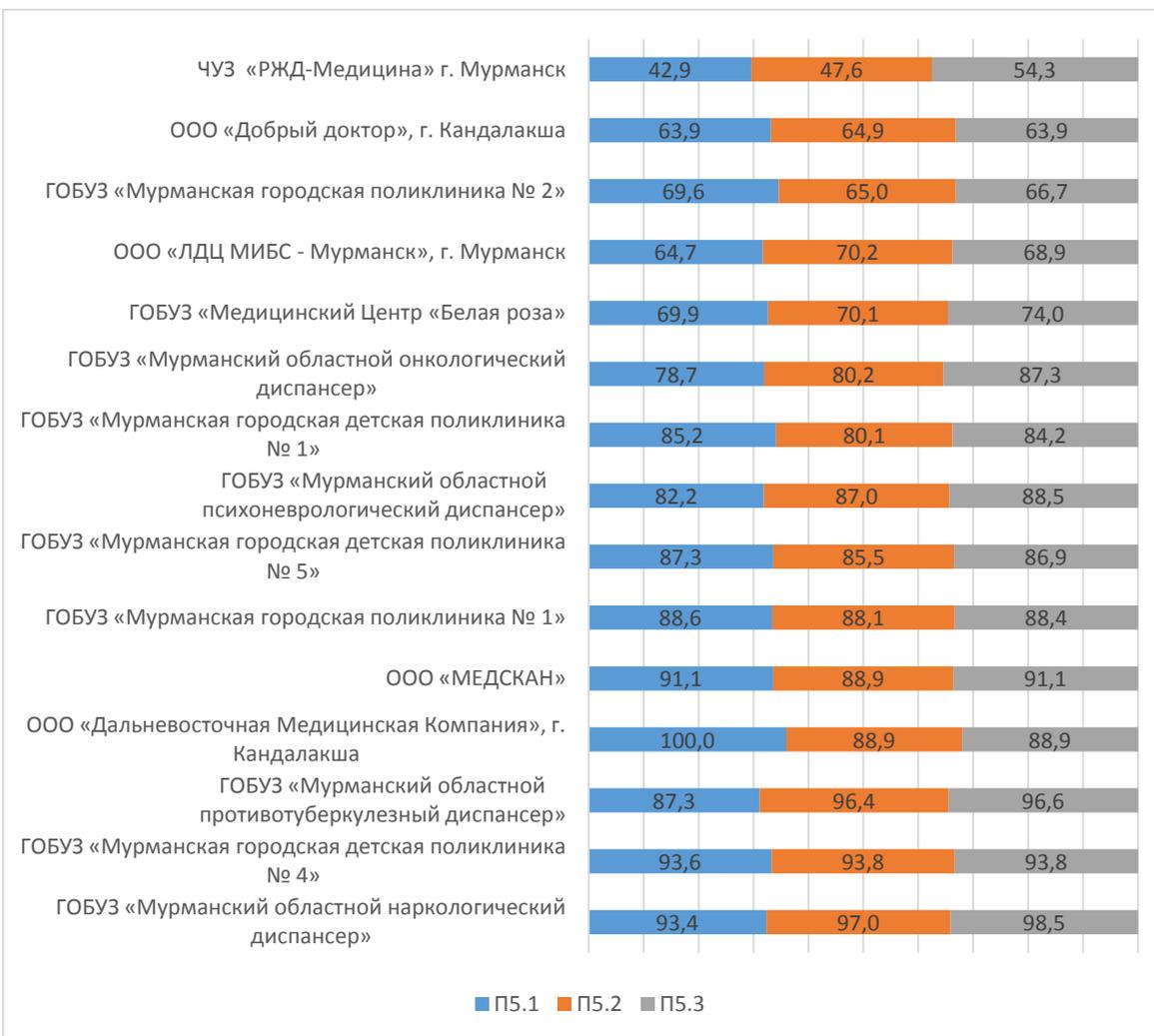


Таблица 4.3.10. Итоговые баллы по показателям 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

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
ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»	93,4	3 место	97,0	1 место	98,5	1 место	96,7	1 место
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	93,6	2 место	93,8	3 место	93,8	3 место	93,8	2 место
ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	87,3	6 место	96,4	2 место	96,6	2 место	93,7	3 место
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	100,0	1 место	88,9	4 место	88,9	5 место	92,2	4 место
ООО «МЕДСКАН»	91,1	4 место	88,9	5 место	91,1	4 место	90,7	5 место
ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»	88,6	5 место	88,1	6 место	88,4	7 место	88,4	6 место
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	87,3	7 место	85,5	8 место	86,9	9 место	86,7	7 место
ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	82,2	9 место	87,0	7 место	88,5	6 место	86,3	8 место
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	85,2	8 место	80,1	10 место	84,2	10 место	83,7	9 место
ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»	78,7	10 место	80,2	9 место	87,3	8 место	83,3	10 место
ГОБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза»	69,9	11 место	70,1	12 место	74,0	11 место	72,0	11 место
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	64,7	13 место	70,2	11 место	68,9	12 место	67,9	12 место
ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»	69,6	12 место	65,0	13 место	66,7	13 место	67,2	13 место
ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	63,9	14 место	64,9	14 место	63,9	14 место	64,1	14 место
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	42,9	15 место	47,6	15 место	54,3	15 место	49,5	15 место

**Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году и объем выборки по каждой из них**

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»	г. Мурманск		30	30	555	470
			Амбулаторные	30	30	390	370
			Стационарные	-	-	165	100
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	г. Мурманск		30	30	595	570
2.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»		Амбулаторные	-	-	-	-
2.2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»		Амбулаторные	-	-	-	-
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	г. Мурманск		30	30	567	470
3.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»		Амбулаторные	30	30	465	450
3.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПТД»		Стационарные	-	-	102	20
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»	г. Мурманск		30	30	626	470
4.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»		Амбулаторные	30	30	486	380
4.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОНД»		Стационарные	-	-	140	90

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
<b>5</b>	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»</b>	<b>г. Мурманск</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>583</b>	<b>570</b>
5.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.3	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.4	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.5	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.6	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.7	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
5.8	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
<b>6</b>	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»</b>	<b>г. Мурманск</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>595</b>	<b>570</b>
6.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»		Амбулаторные	-	-	-	-
6.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		Амбулаторные	-	-	-	-
6.3	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		Амбулаторные	-	-	-	-
6.4	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		Амбулаторные	-	-	-	-
6.5	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		Амбулаторные	-	-	-	-
6.6	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»		Амбулаторные	-	-	-	-
<b>7</b>	<b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»</b>	<b>г. Мурманск</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>482</b>	<b>470</b>
7.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-

№ п/п	Наименование организации	Муниципальное образование	Форма оказания услуг	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
7.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 1»		Амбулаторные	-	-	-	-
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	г. Мурманск	Амбулаторные	30	30	473	470
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	г. Мурманск		30	30	488	470
9.1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»		Амбулаторные	-	-	-	-
9.2	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»		Амбулаторные	-	-	-	-
9.3	Обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»		Амбулаторные	-	-	-	-
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский Центр «Белая роза»	г. Мурманск	Амбулаторные	30	30	385	370
11	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск	г. Мурманск	Амбулаторные	-	-	235	230
12	ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша	Кандалакшский район	Амбулаторные	-	-	9	5
13	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск	г. Мурманск	Амбулаторные	-	-	105	70
14	ООО «МЕДСКАН»	г. Мурманск	Амбулаторные	-	-	45	40
15	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	Кандалакшский район	Амбулаторные	-	-	208	200
<b>ИТОГО:</b>				<b>300</b>	<b>300</b>	<b>5951</b>	<b>5445</b>

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

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

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

Наименование сайта:	
Наименование медицинской организации	
Дата анализа	
Населенный пункт (Адрес учреждения)	

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

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
<b>I. Общая информация о медицинской организации</b>	
1. Полное наименование	
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	
3. Почтовый адрес	
4. Дата государственной регистрации	
5. Сведения об учредителе (учредителях)	
6. Структура	
7. Органы управления	
8. Вакантные должности	
9. Режим работы	
10. График работы	
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	
12. Контактные телефоны	
13. Номера телефонов справочных служб	
14. Адреса электронной почты	
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	
15.1. Телефона	
15.2. Адреса электронной почты	
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	

20. Отзывы потребителей услуг	
<b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>	
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	
22. О видах медицинской помощи	
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	
26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей	
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	
28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	

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

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

<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>1-10 баллов</b>
1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени	
2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления	
3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме	
4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия	

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

<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Присутствует – 1, Отсутствует - 0</b>
1. Форма для подачи электронного обращения	
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	
3. Анкета для опроса граждан	
4. Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (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

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

**Открытость и доступность информации об организации**

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	<b>I. Общая информация о медицинской организации</b>		
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
	<b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>		

№ 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
	<b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>		
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](http://www.gosuslugi.ru))

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

- 1) да
- 2) нет

**3.2. По какой причине?**

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

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

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней

- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней

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

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

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

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

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

- 1) да
- 2) нет

**3.2а. По какой причине?**

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

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

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

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

- 1) да
- 2) нет

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

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

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

- 1) да
- 2) нет

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) да
- 2) нет

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

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

**10.1. Вы ожидали проведения исследования:**

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

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

- 1) да
- 2) нет

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

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

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

- 1) да
- 2) нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

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

**Опрос получателей услуг**  
**Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**  
**в стационарных условиях**

**1. Госпитализация была<sup>4</sup>:**

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

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

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

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

- 1) да
- 2) нет

**1.3. Вам сообщили о дате госпитализации**

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

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

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

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

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

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

- 1) да
- 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

---

<sup>4</sup>Вопрос 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:**