

**ПРОТОКОЛ № 5**  
**заседания Общественного совета при Министерстве**  
**здравоохранения Мурманской области**

26.09.2017

г. Мурманск

**Председательствующий:**

Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области Кузьмин А.П.

**Секретарь заседания:**

Сотрудник Министерства здравоохранения Мурманской области Богданова О.В.

**Присутствовали:**

Члены Общественного совета: Булатов И.В., Двоеглазова М.Ю., Ефимов С.Н., Коженев В.И., Суна О.С., Жуков А.В.

**Приглашены:**

Первый заместитель министра здравоохранения Мурманской области Москвин Р.В.

**Повестка дня:**

1) О результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Мурманской области в амбулаторных и стационарных условиях в 2017 году и предложениях по улучшению качества работы этих организаций.

2) Разное.

**По первому вопросу.**

**СЛУШАЛИ:**

Кузьмина А.П., который проинформировал о результатах проведенной Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг 30 медицинских организаций, которые вошли в перечень медицинских организаций, определенных в качестве объектов независимой оценки качества оказания услуг в 2017 год, в амбулаторных и стационарных условиях и предложениях по улучшению качества работы этих организаций.

Пояснил, что в соответствии с приказом Министерства от 19.01.2017 № 26 «О реорганизации Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманский родильный дом № 3» и Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в результате слияния с 03.05.2017 года все права и обязанности ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3» перешли в созданное ГОБУЗ «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи». В связи с этим ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3» исключен из Перечня как отдельный субъект независимой оценки качества. Анкеты об оценке качества условий предоставления медицинской помощи в ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3» добавлены к анкетам ГОБУЗ «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи».

Предложил утвердить их и направить в Министерство здравоохранения Мурманской области. Других предложений не поступало.

**ВЫСТУПИЛИ:**

Булатов И.В., Коженев В.И., Двоеглазова М.Ю., Суна О.С., Ефимов С.Н., Жуков А.В.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

1) Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях.

2) Утвердить предложения по улучшению качества работы медицинских организаций в амбулаторных и стационарных условиях.

3) Направить результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и предложения по улучшению качества их работы в Министерство здравоохранения Мурманской области (Приложения № 1, 2, 3, 4, 5).

**По второму вопросу.**

**СЛУШАЛИ:**

Москвина Р.В., который рассказал об основных направлениях развития здравоохранения Мурманской области на среднесрочную перспективу.

**ВЫСТУПИЛИ:**

Кузьмин А.П., Булатов И.В., Коженев В.И., Двоеглазова М.Ю., Суна О.С., Ефимов С.Н., Жуков А.В.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

Принять информацию к сведению.

**Председательствующий:**

**Председатель Общественного совета**



**А.П. Кузьмин**

**БАЛЛЬНАЯ ОЦЕНКА**  
**медицинских организаций по результатам проведения**  
**независимой оценки качества в амбулаторных условиях в 2017 г.**

Место	Амбулаторная медицинская помощь		
	Наименование организации/ итоговая оценка	Максимально возможное количество баллов	Баллы на основании итоговой оценки
1	ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск / 0,93	73	71,9
2	НУЗ «Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО «Российские железные дороги», г. Мурманск / 0,91	73	70,4
3	ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша / 0,89	73	69,3
4	ООО «Мед-гарант», г. Мурманск / 0,9	73	68,1
5	ГОБУЗ «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи», г. Мурманск + ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3», г. Мурманск / 0,85	73	66,8
6	ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области», г. Мурманск / 0,9	73	66,3
7	ООО «МРТ - Эксперт Мурманск», г. Мурманск / 0,89	73	66,0
8	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», г. Мурманск / 0,84	73	63,5
9	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер», г. Мурманск / 0,81	73	63,0
10	ООО «Доверие», г. Мурманск / 0,86	73	62,0
11	ООО «Александрия», п.г.т. Ревда / 0,84	73	61,0
12	ООО «Денталюкс», г. Мурманск / 0,83	73	60,0
13	ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-	73	58,3

	биологического агентства», г. Полярные зори / 0,75		
14	ООО «ЛДЦ МИБС-Мурманск», г. Мурманск / 0,83	73	57,0
15	ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», г. Мурманск / 0,76	73	55,0
15	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер», г. Мурманск / 0,7	73	55,0
16	ФГБУЗ «Мурманский многопрофильный центр имени Н.И. Пирогова Федерального медико-биологического агентства», г. Мурманск / 0,73	73	51,0
17	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер», г. Мурманск / 0,66	73	49,2
18	НУЗ «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги», г. Кандалакша / 0,58	73	47,8
19	ФГБУН «Кольский научный центр Российской академии наук», г. Апатиты / 0,71	73	46,0
20	ООО «АСД МС», г. Мурманск / 0,21	73	22,2
21	ФГБУЗ «Центральная медико- санитарная часть № 120 Федерального медико- биологического агентства», г. Снежногорск, ЗАТО Александровск / 0,14	73	13,2
22	ФГКУ «1469 Военно-морской клинический госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации, ЗАТО г. Североморск / 0,01	73	3,3
	ГОБУЗ «Мурманская областная станция переливания крови», г. Мурманск / 0,74	44	42,9

**БАЛЛЬНАЯ ОЦЕНКА**  
*медицинских организаций по результатам проведения  
независимой оценки качества в стационарных условиях*

Место	Стационарная медицинская помощь		
	Наименование организации/итоговая оценка	Максимально возможное количество баллов	Баллы на основании итоговой оценки
1	ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-биологического агентства», г. Полярные зори / 0,89	75	73,3
2	ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер», г. Мурманск / 0,88	75	73,0
2	ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск / 0,88	75	72,9
3	ГОБУЗ «Мурманский областной перинатальный центр», г. Мурманск / 0,87	75	71,7
4	ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», г. Мурманск / 0,83	75	69,0
5	ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области», г. Мурманск / 0,83	75	68,3
6	ФГБУЗ «Мурманский многопрофильный центр имени Н.И. Пирогова Федерального медико-биологического агентства», г. Мурманск / 0,85	75	68,0
7	ГОБУЗ «Мурманская детская клиническая больница», г. Мурманск / 0,82	75	67,8
8	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», г. Мурманск / 0,8	75	65,5
8	ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер», г. Мурманск / 0,8	75	65,2

9	ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер», г. Мурманск / 0,79	75	64,0
9	ГОБУЗ «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи», г. Мурманск + ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3», г. Мурманск / 0,77	75	63,8
10	ФГБУН «Кольский научный центр Российской академии наук», г. Апатиты / 0,8	75	57,0
11	ФГКУ «1469 Военно-морской клинический госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации, ЗАТО г. Североморск / 0,7	75	54,3
12	ГОБУЗ «Мурманская объединенная медсанчасть «Севрыба», г. Мурманск / 0,63	75	53,0
13	ФГБУЗ «Центральная медико-санитарная часть № 120 Федерального медико-биологического агентства», г. Снежногорск, ЗАТО Александровск / 0,34	75	30,2
	ГОБУЗ «Мурманская областная психиатрическая больница», г. Апатиты / 0,76	59	47,2
	ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский», г. Ковдор / 0,66	55	45,3

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**  
**Общественного совета при Министерстве здравоохранения**  
**Мурманской области по улучшению качества деятельности медицинских организаций**

**Амбулаторная медицинская помощь**

**1. ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов  
медицинской помощи», г. Мурманск / 0,93**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,9 из 1 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. Отсутствуют информационно-аналитические справки, статистические сводки;
2. Отсутствует новостная лента (не указывается когда было вывешено объявление на сайте);
3. Отсутствуют ежегодные отчеты о работе учреждения;
4. Отсутствует страница главврача (ФИО, биографическая справка, контактные данные);
5. Отсутствует страницы руководителей отделений и иных структурных подразделений организации (ФИО, фото, биографическая справка, контакты);
6. Отсутствуют ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.

**2. НУЗ «Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО «Российские  
железные дороги», г. Мурманск / 0,91**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,4 из 1 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 3 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. нет образца договора на оказание платных услуг;
2. нет информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
3. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности
4. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на

- колясках, слепых и пр.;
5. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
  6. на странице внутренние документы отсутствуют названия у рубрик;
  7. нет страницы главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
  8. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
  9. отсутствует информация о сотрудниках организации (образование, повышение квалификации).

### **3. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша / 0,89**

#### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 2 из 5 возможных);

#### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. отсутствует новостная лента;
2. нет образца договора на оказание платных услуг;
3. не приведены нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
4. не размещена информация о правах пациентов;
5. не размещены контакты контролирующих организаций;
6. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
7. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
8. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
9. не приведена информация о повышении квалификации врачей.

### **4. ООО «Мед-гарант», г. Мурманск / 0,9**

#### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,1 из 1 возможных);

- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 1 из 2 возможных);

- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 2 из 4 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных).



**5. . ГОБУЗ «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи», г. Мурманск + ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3», г. Мурманск / 0,85**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,8 из 1 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 3 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. отсутствуют отчеты о работе учреждения;
2. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
3. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
4. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
5. не приведена информация о повышении квалификации сотрудников;
6. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
7. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни.

**6. ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области», г. Мурманск / 0,9**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 3 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. не размещены сканы лицензий на виды деятельности, осуществляемой медицинской организацией;
2. приведены не все нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
3. не размещена информация о правах пациентов;
4. отсутствует информация об истории учреждения;
5. не размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
6. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
7. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
8. не размещена информация о медицинских услугах, оказываемых учреждению;
9. не приведена информация о дополнительных платных услугах, прейскуранты цен;

10. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
11. отсутствует список страховых компаний, с которыми работает учреждение;
12. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
13. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
14. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
15. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
16. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата));
17. отсутствует карта сайта.

## **7. ООО «МРТ - Эксперт Мурманск», г. Мурманск / 0,89**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 1 из 4 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

отсутствует сайт – сайт головного учреждения в г. Санкт-Петербурге.

## **8. ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», г. Мурманск / 0,84**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,5 из 1 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 2 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. новостная лента и объявления не в актуальном состоянии;
2. приведены не все нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;

3. не размещена история учреждения;
4. нет образца договора на оказание платных услуг;
5. нет информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
6. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности;
7. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
8. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни.

## **9. ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер», г. Мурманск / 0,81**

### **1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 1 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. страница с новостной лентой находится в разработке;
2. отсутствует версия сайта для слабовидящих;
3. отсутствует прейскурант цен на платные медицинские услуги;
4. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
5. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;

## **10. ООО «Доверие», г. Мурманск / 0,86**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);

- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);

- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 2 из 4 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт отсутствует.

## **11. ООО «Александрия», п.г.т. Ревда / 0,84**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 2 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 3 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт отсутствует.

## **12. ООО «Денталюкс», г. Мурманск / 0,83**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 3 из 4 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 1 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт отсутствует.

## **13. ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-биологического агентства», г. Полярные зори / 0,75**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 1 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 3 из 4 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 2 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. информация на сайте плохо структурирована;
2. отсутствует логотип учреждения;
3. отсутствует версия сайта для слабовидящих;
4. отсутствуют нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
5. не размещены контакты контролирующих организаций;
6. не размещена информация о структуре учреждения, отделениях;
7. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
8. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
9. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
10. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
11. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности;
12. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
13. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
14. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата));
15. отсутствует информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;
16. отсутствуют отзывы пациентов учреждения;
17. нет информации для спонсоров и благотворительных организаций
18. не размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;
19. нет информации о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
20. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
21. на сайте отсутствует возможность записаться на прием к врачу (ссылка на электронную регистратуру);
22. отсутствуют ссылки на другие медицинские интернет-ресурсы;

23. карта сайта отсутствует.

#### **14. ООО «ЛДЦ МИБС-Мурманск», г. Мурманск / 0,83**

##### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (показатель 0 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 1 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

##### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

отсутствует сайт отделения в г. Мурманске.

#### **15. ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», г. Мурманск / 0,76**

##### **1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (показатель 3 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих, компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 4 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. Отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
2. Отсутствует информация о достижениях на уровне отделений.

**15. ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер», г. Мурманск / 0,7**

**1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 2 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 1 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 2 из 5 возможных).

**16. ФГБУЗ «Мурманский многопрофильный центр имени Н.И. Пирогова Федерального медико-биологического агентства», г. Мурманск / 0,73**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);



- увеличения доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 2 из 4 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих, компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт на реконструкции.

**17. ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер», г. Мурманск / 0,66**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,2 из 1 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 3 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 1 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих, компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 2 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 3 из 5 возможных).



## **18. НУЗ «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги», г. Кандалакша / 0,58**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,8 из 1 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 3 из 4 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 2 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 4 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 2 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 2 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. в новостной ленте не указаны даты размещения информации;

2. нет образца договора на оказание платных услуг;

3. нет информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;

4. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности;

5. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;

6. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни; в рубрике сотрудники организации не приведена информация об образовании, повышении квалификации.

## 19 ФГБУН «Кольский научный центр Российской академии наук», г. Апатиты / 0,71

### 1) Принять меры для:

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (показатель 3 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 2 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 2 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 3 из 5 возможных);

### 2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:

отсутствует информация об оказании медицинских услуг населению.

## 20. ООО «АСД МС», г. Мурманск / 0,21

### 1) Принять меры для:

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,2 из 1 возможных);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 1 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 0 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. новостная лента не в актуальном состоянии;
2. отсутствует версия сайта для слабовидящих;
3. отсутствуют нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
4. не размещены контакты контролирующих организаций;
5. не размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
6. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
7. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
8. не размещен образец договора на оказание платных услуг;
9. отсутствуют информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения (если частная организация, то должна ли размещаться данная информация на сайте?);
10. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
11. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
12. отсутствуют отзывы пациентов учреждения;
13. не размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;
14. нет информации о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
15. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни.

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. страница с нормативными документами, регламентирующие работу учреждения не заполнена;
2. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты, график приема граждан).

## **21. ФГБУЗ «Центральная медико-санитарная часть № 120 Федерального медико-биологического агентства», г. Снежногорск, ЗАТО Александровск / 0,14**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,2 из 1 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полной информацией о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полной информацией о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (показатель 0 из 5 возможных);

- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 1 из 4 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 3 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 1 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 0 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. не размещены нормативные документы федерального и регионального уровней, регламентирующие работу учреждения;
2. не размещена информация о правах пациентов;
3. не размещены контакты контролирующих организаций;
4. не размещена информация о структуре учреждения, отделениях;
5. не приведены контактные сведения: полный адрес (с указанием индекса), телефон, электронная почта, схема проезда);
6. не размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
7. отсутствует новостная лента и объявления находятся не в актуальном состоянии;
8. ежегодные отчеты о деятельности учреждения датированы 2014 г.;
9. не размещена информация о медицинских услугах, оказываемых учреждению;
10. не приведена информация о дополнительных платных услугах, прейскуранты цен;
11. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
12. отсутствует список страховых компаний, с которыми работает учреждение;
13. отсутствуют правила записи на прием, консультацию, исследование;
14. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
15. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;

16. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
17. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
18. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата));
19. отсутствует информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;
20. не приведены отзывы пациентов учреждения (есть лишь возможность отправить отзыв);
21. отсутствует форма подачи электронного сообщения главному врачу или врачам, работающим в медицинском учреждении (рубрика вопрос-ответ, форум пациентов);
22. не проводятся опросы посетителей сайта;
23. отсутствует информация для спонсоров и благотворительных организаций;
24. не размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;
25. нет информации о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
26. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
27. на сайте нет возможности записаться на прием к врачу (ссылка на электронную регистратуру);
28. карты сайта отсутствует.

## **22. ФГКУ «1469 Военно-морской клинический госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации, ЗАТО г. Североморск / 0,01**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 0 из 5 возможных);
- улучшения доступности записи на прием к врачу (показатель 0 из 4 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 0 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 0 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. не размещены нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;

2. отсутствует версия сайта для слабовидящих;

3. не размещена информация о правах пациентов;

4. не размещены контакты контролирующих организаций;

5. не размещена информация о структуре учреждения, отделениях;

6. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;

7. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;

8. не размещена информация о медицинских услугах, оказываемых учреждению;

9. не приведена информация о дополнительных платных услугах, прейскуранты цен;

10. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;

11. отсутствует список страховых компаний, с которыми работает учреждение;

12. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;

13. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;

14. отсутствует информация о вакансиях;

15. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);

16. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;

17. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата);

18. отсутствует информация для спонсоров и благотворительных организаций и пр.

## **ГОБУЗ «Мурманская областная станция переливания крови», г. Мурманск / 0,74**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,9 из 1 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) (показатель 4 из 5 возможных);

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**  
**Общественного совета при Министерстве здравоохранения**  
**Мурманской области по улучшению качества деятельности медицинских организаций**  
**Стационарная медицинская помощь**

**1. ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-биологического агентства», г. Полярные зори / 0,89**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможного);

- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. информация на сайте плохо структурирована;
2. отсутствует логотип учреждения;
3. отсутствует версия сайта для слабовидящих;
4. отсутствуют нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
5. не размещены контакты контролирующих организаций;
6. не размещена информация о структуре учреждения, отделениях;
7. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
8. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
9. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
10. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
11. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности;
12. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
13. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
14. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата);
15. отсутствует информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;
16. отсутствуют отзывы пациентов учреждения;
17. нет информации для спонсоров и благотворительных организаций;
18. не размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;
19. нет информации о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
20. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
21. на сайте отсутствует возможность записаться на прием к врачу (ссылка на



- электронную регистратуру);
- 22. отсутствуют ссылки на другие медицинские интернет-ресурсы;
- 23. карта сайта отсутствует.

## **2. ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер», г. Мурманск / 0,88**

### **1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

9. страница с новостной лентой находится в разработке;
10. отсутствует версия сайта для слабовидящих;
11. отсутствует прейскурант цен на платные медицинские услуги;
12. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
13. информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей.

## **2. ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск / 0,88**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,9 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

7. Отсутствуют информационно-аналитические справки, статистические сводки;
8. Отсутствует новостная лента (не указывается когда было вывешено объявление на сайте);
9. Отсутствуют ежегодные отчеты о работе учреждения;
10. Отсутствует страница главврача (ФИО, биографическая справка, контактные данные);
11. Отсутствует страницы руководителей отделений и иных структурных подразделений организации (ФИО, фото, биографическая справка, контакты);
12. Отсутствуют ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.

## **3. ГОБУЗ «Мурманский областной перинатальный центр», г. Мурманск / 0,87**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,7 из 1 возможного);

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

10. Отсутствуют информационно-аналитические справки, статистические сводки;

11. Новостная лента не активна (от 21.06.2017 на 06.09.2017);

12. Отсутствуют ежегодные отчеты о работе учреждения;

13. На странице глав врачей отсутствуют биографическая справка и контактные данные;

14. Отсутствует информация о персонале организации – ФИО, квалификация, степень, курсы повышения квалификации;

15. Отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты);

16. На сайте не проводятся опросы посетителей;

17. Отсутствует возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки;

18. Отсутствуют ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;

19. Удобство навигации низкое.

## **4. ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», г. Мурманск / 0,83**

### **1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

18. Отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;

19. Отсутствует информация о достижениях на уровне отделений.

## **5. ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области», г. Мурманск / 0,83**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

10. не размещены сканы лицензий на виды деятельности, осуществляемой медицинской организацией;
11. приведены не все нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
12. не размещена информация о правах пациентов;
13. отсутствует информация об истории учреждения;
14. не размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
15. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
16. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
17. не размещена информация о медицинских услугах, оказываемых учреждению;
18. не приведена информация о дополнительных платных услугах, прейскуранты цен;
19. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
20. отсутствует список страховых компаний, с которыми работает учреждение;
21. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
22. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
23. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
24. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
25. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата));
26. отсутствует карта сайта.

## **6. ФГБУЗ «Мурманский многопрофильный центр имени Н.И. Пирогова Федерального медико-биологического агентства», г. Мурманск / 0,85**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможного);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт на реконструкции.

**7. ГОБУЗ «Мурманская детская клиническая больница», г. Мурманск / 0,82**

**1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,8 из 1 возможного);

- увеличения доли потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);

- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 3 из 5 возможных);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. отсутствует нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
2. не размещена история учреждения;
3. новостная лента и объявления не в актуальном состоянии (2016 г.);
4. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
5. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
6. нет образца договора на оказание платных услуг;
7. нет информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
8. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности;
9. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
10. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
11. не приведена информация о повышении квалификации сотрудников.

## **8. ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», г. Мурманск / 0,8**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,5 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. новостная лента и объявления не в актуальном состоянии;
2. приведены не все нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
3. не размещена история учреждения;
4. нет образца договора на оказание платных услуг;
5. нет информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
6. нет информации об участии в научной, исследовательской деятельности;
7. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
8. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни.

## **8. ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер», г. Мурманск / 0,8**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,2 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 2 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 1 из 3 возможных);
- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных).

## **9. ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер», г. Мурманск / 0,79**

### **1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 1 из 3 возможных);
- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

## **9. ГОБУЗ «Мурманская городская клиническая больница скорой медицинской помощи», г. Мурманск + ГОБУЗ «Мурманский родильный дом № 3», г. Мурманск / 0,77**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,8 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 1 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 1 из 3 возможных);
- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. отсутствуют отчеты о работе учреждения;
2. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;

3. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
4. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
5. не приведена информация о повышении квалификации сотрудников;
6. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
7. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни.

#### **10. ФГБУН «Кольский научный центр Российской академии наук», г. Апатиты / 0,8**

##### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 1 возможного);
- обеспечения наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (показатель 0 из 2 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

##### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

отсутствует информация об оказании медицинских услуг населению.

#### **11. ФГКУ «1469 Военно-морской клинический госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации, ЗАТО г. Североморск / 0,7**

##### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 3 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 1 из 5 возможных);

- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих, компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. не размещены нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
2. отсутствует версия сайта для слабовидящих;
3. не размещена информация о правах пациентов;
4. не размещены контакты контролирующих организаций;
5. не размещена информация о структуре учреждения, отделениях;
6. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
7. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
8. не размещена информация о медицинских услугах, оказываемых учреждению;
9. не приведена информация о дополнительных платных услугах, прейскуранты цен;
10. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
11. отсутствует список страховых компаний, с которыми работает учреждение;
12. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
13. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
14. отсутствует информация о вакансиях;
15. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
16. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
17. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата);
18. отсутствует информация для спонсоров и благотворительных организаций и пр.

## **12. ГОБУЗ «Мурманская объединенная медсанчасть «Севрыба», г. Мурманск / 0,63**

### **1) Принять меры для:**

- увеличения доли потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 1 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 1 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 0 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 1 из 5 возможных);



- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (показатель 4 из 5 возможных);

## **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. отсутствует информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
2. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
3. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности.

### **13. ФГБУЗ «Центральная медико-санитарная часть № 120 Федерального медико-биологического агентства», г. Снежногорск, ЗАТО Александровск / 0,34**

#### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,2 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 0 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 0 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (показатель 0 из 5 возможных);

#### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. не размещены нормативные документы федерального и регионального уровней, регламентирующие работу учреждения;
2. не размещена информация о правах пациентов;
3. не размещены контакты контролирующих организаций;
4. не размещена информация о структуре учреждения, отделениях;
5. не приведены контактные сведения: полный адрес (с указанием индекса), телефон, электронная почта, схема проезда);
6. не размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
7. отсутствует новостная лента и объявления находятся не в актуальном состоянии;
8. ежегодные отчеты о деятельности учреждения датированы 2014 г.;
9. не размещена информация о медицинских услугах, оказываемых учреждению;
10. не приведена информация о дополнительных платных услугах, преysкуранты цен;
11. отсутствует образец договора на оказание платных услуг;
12. отсутствует список страховых компаний, с которыми работает учреждение;
13. отсутствуют правила записи на прием, консультацию, исследование;
14. отсутствует информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
15. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
16. отсутствует страница главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
17. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
18. отсутствует списочный состав врачей, работающих в организации (ФИО, специальность, категория, курсы повышения квалификации (дата прохождения, или дата окончания сертификата));
19. отсутствует информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;
20. не приведены отзывы пациентов учреждения (есть лишь возможность отправить отзыв);
21. отсутствует форма подачи электронного сообщения главному врачу или врачам, работающим в медицинском учреждении (рубрика вопрос-ответ, форум пациентов);
22. не проводятся опросы посетителей сайта;
23. отсутствует информация для спонсоров и благотворительных организаций;
24. не размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;
25. нет информации о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках, слепых и пр.;
26. не размещены научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни;
27. на сайте нет возможности записаться на прием к врачу (ссылка на электронную регистратуру);
28. карта сайта отсутствует.

## **ГОБУЗ «Мурманская областная психиатрическая больница», г. Апатиты / 0,76**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,2 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (показатель 1 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, положительно оценивающих, компетентность медицинских работников медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (показатель 2 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт находится в разработке.

## **ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский», г. Ковдор / 0,66**

### **1) Принять меры для:**

- улучшения полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (показатель 0,3 из 1 возможного);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (показатель 1 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре, не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (показатель 2 из 3 возможных);
- увеличения доли потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (показатель 4 из 5 возможных);
- уменьшения среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации (показатель 0 из 5 возможных);

### **2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

1. не заполнен раздел вакансии;
2. не размещены сканы лицензий на виды деятельности, осуществляемой медицинской организацией;
3. отсутствуют нормативные документы, регламентирующие работу учреждения;
4. не размещены информационно-аналитические справки, статистические отчеты о работе учреждения;
5. не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
6. не размещен образец договора на оказание платных услуг;
7. информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;

8. отсутствует информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
9. отсутствует страница директора, главного врача (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), дни недели и часы приема граждан по личным вопросам (график приема главным врачом посетителей);
10. отсутствует информация о руководителях отделений (ФИО, фото, биографическая справка, контакты), график приема посетителей;
11. нет отзывов пациентов о работе учреждения.

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**  
**Общественного совета при Министерстве здравоохранения**  
**Мурманской области по улучшению качества деятельности**  
**скорой медицинской помощи**

**1) Принять меры для:**

- улучшения доступности при вызове по телефону (25,8 % опрошенных дозвонились только после двух и более раз);
- уменьшения времени прибытия бригады скорой помощи (в 49 % случаев время составило 20 и более минут);
- увеличения доли лиц, удовлетворенных материально-техническим оснащением и обеспеченностью лекарствами в бригадах скорой помощи (неудовлетворены - 20 %, из них неудовлетворены: состоянием транспорта — 83,9 %, наличием необходимых лекарств — 3,2 %, необходимым оборудованием — 6,5 %);

**2) Замечания по сайту в сети «Интернет»:**

сайт отсутствует.