

Приложение  
к протоколу заседания общественного  
совета по проведению независимой  
оценки качества условий оказания  
услуг медицинскими организациями  
от 26 декабря 2018 г.

Оператор независимой оценки условий оказания медицинских услуг в  
медицинских организациях Ленинградской области

**Рекомендации по улучшению качества условий  
оказания услуг в медицинских организациях, в  
отношении которых проводилась независимая  
оценка качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями в 2018 году**

Председатель Общественного совета по  
проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями в сфере здравоохранения  
при Комитете по здравоохранению  
Ленинградской Области

\_\_\_\_\_  
/В.П. Красильникова

Председатель Комитета по  
здравоохранению Ленинградской  
Области

\_\_\_\_\_  
С.В. Вылегжанин



## СОДЕРЖАНИЕ

н.п.		стр.
1	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Выборгский родильный дом»	6
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Тосненская клиническая межрайонная больница»	11
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Волховская межрайонная больница»	16
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Выборгская детская городская больница»	21
5	Ленинградское областное государственное предприятие "Киришская стоматологическая поликлиника"	26
6	Государственное бюджетное учреждение Ленинградской области «Выборгская стоматологическая поликлиника»	31
7	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Гатчинская клиническая межрайонная больница»	36
8	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Лодейнопольская межрайонная больница»	41
9	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Сланцевская межрайонная больница»	46
10	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»	51
11	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Выборгская межрайонная больница»	56
12	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова»	61
13	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н. Юдченко»	66

14	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Лужская межрайонная больница»	71
15	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Центр профессиональной патологии»	76
16	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Вырицкая районная больница»	81
17	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Киришская клиническая межрайонная больница»	86
18	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Тихвинская межрайонная больница им. А.Ф.Калмыкова»	91
19	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»	96
20	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградский областной психоневрологический диспансер	101
21	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Волосовская межрайонная больница»	106
22	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Сертоловская городская больница»	111
23	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Рощинская районная больница»	116
24	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Приморская районная больница»	121
25	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области Детский областной противотуберкулезный санаторий «Сосновый мыс»	126
26	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области «Туберкулезная больница «Дружноселье»	131
27	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградская областная клиническая больница	136
28	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Бокситогорская межрайонная больница»	141

29	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области «Областная туберкулезная больница в городе Выборге»	146
30	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Всеволожская клиническая межрайонная больница»	151
31	Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская клиническая больница»	156
32	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Кировская стоматологическая поликлиника»	161
33	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Волховская стоматологическая поликлиника»	166
34	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградский областной наркологический диспансер	171
35	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ленинградский областной онкологический диспансер»	176
36	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Кировская межрайонная больница»	181
37	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Подпорожская межрайонная больница»	186
38	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области «Областная туберкулезная больница в г.Тихвине»	191
39	Государственное казённое учреждение здравоохранения «Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер»	196
40	Частное учреждение здравоохранения и развития медицинских технологий "Центр диализа "Парацельс"	201
41	Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Выборгский межрайонный наркологический диспансер»	206
42	Общество с ограниченной ответственностью "Медицинский центр "Здоровье"	211

43	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая больница на станции Волховстрой открытого акционерного общества "Российские железные дороги"	216
44	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Токсовская районная больница»	221
45	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Бокситогорская стоматологическая поликлиника»	226
46	Государственное автономное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Детский хоспис при соборе святого Архистратига Божия Михаила пос.Токсово Всеволожского района»	231
47	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Приозерская межрайонная больница»	236
48	Общество с ограниченной ответственностью "Сясьстройская стоматология"	241
49	Общество с ограниченной ответственностью "Северо-Западный медицинский центр +"	246
50	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Выборг открытого акционерного общества "Российские железные дороги"	251
51	Общество с ограниченной ответственностью «Хэппи Дент»	256
52	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области «Зеленохолмская туберкулезная больница»	261
53	Общество с ограниченной ответственностью "Медикал Групп"	266
54	Общество с ограниченной ответственностью "АЛЕКСА"	271
55	Общество с ограниченной ответственностью "Центр семейной медицины «Титанмед»"	276
56	Общество с ограниченной ответственностью Многопрофильный медицинский центр восстановительного лечения "Здоровье"	281
57	Общество с ограниченной ответственностью «Медэксперт»	286

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Выборгский родильный дом»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>96</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>96</b>
<b>Стационар</b>	<b>97</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **920**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>28</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>36</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

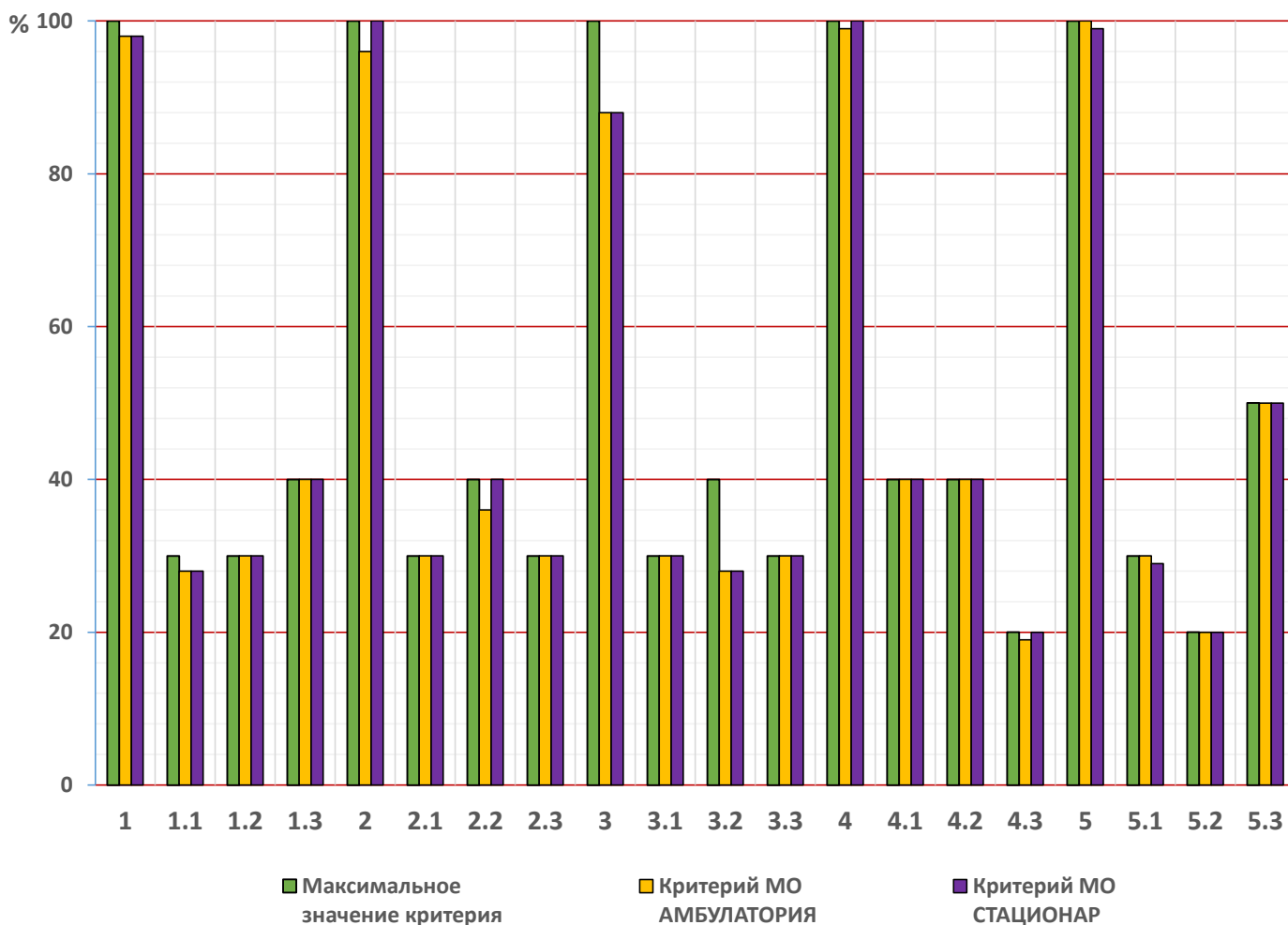
925

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>28</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Госненская клиническая межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>96</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>96</b>
<b>Стационар</b>	<b>96</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**680**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

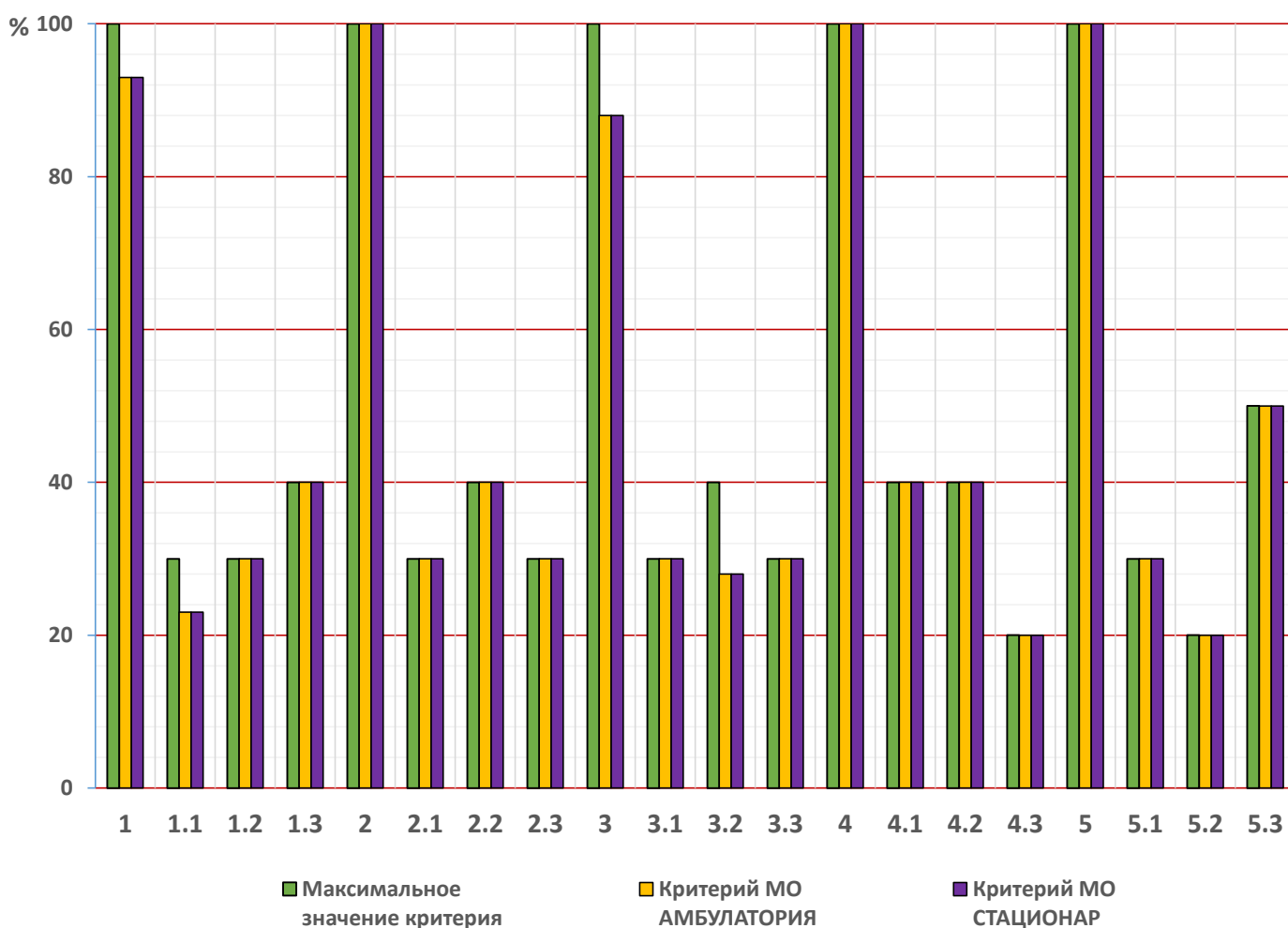
Количество проанализированных анкет

274

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Волховская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>95</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>95</b>
<b>Стационар</b>	<b>96</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**302**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>83</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

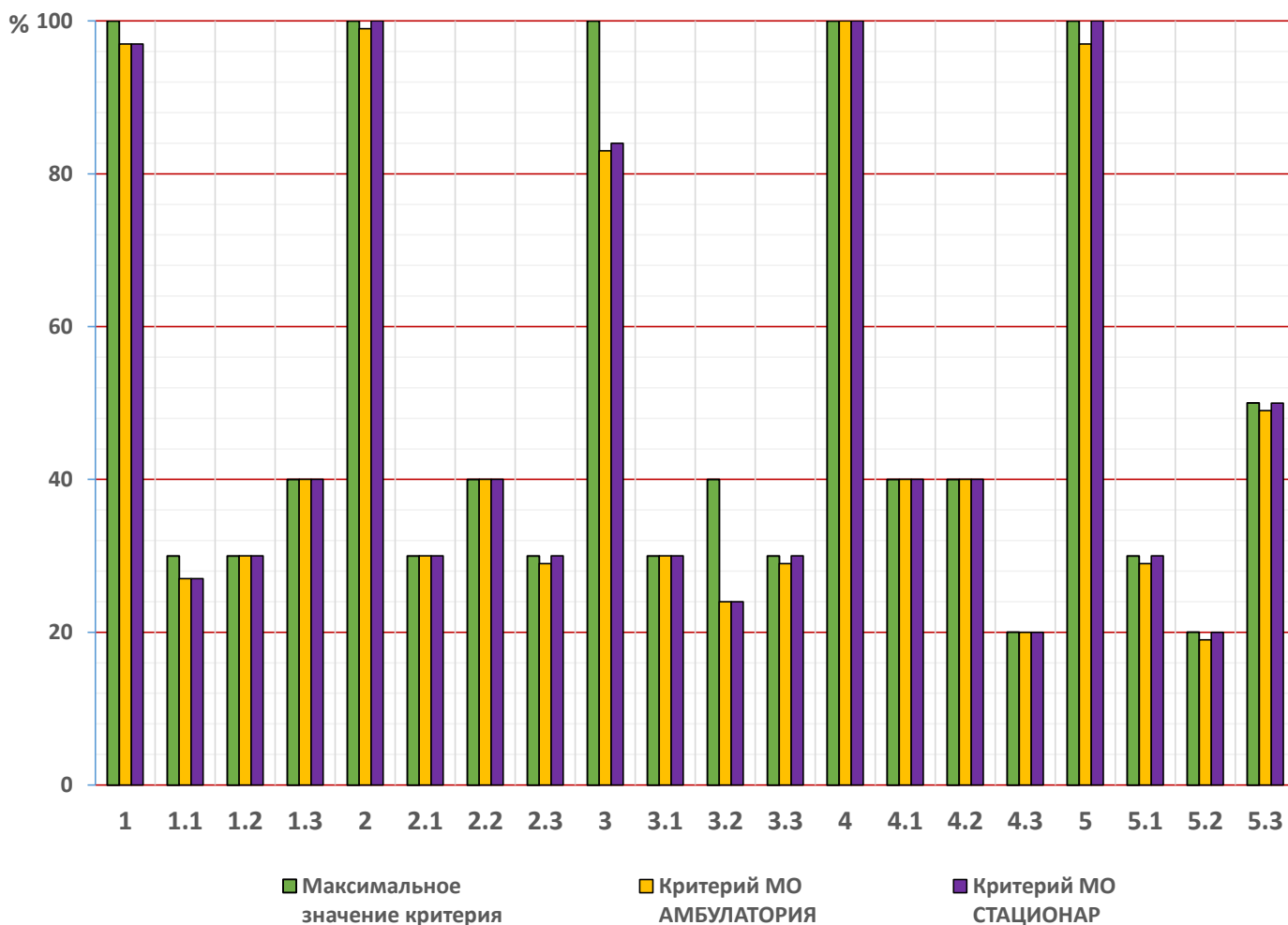
Количество проанализированных анкет

1334

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Выборгская детская городская больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>95</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>95</b>
<b>Стационар</b>	<b>95</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**800**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

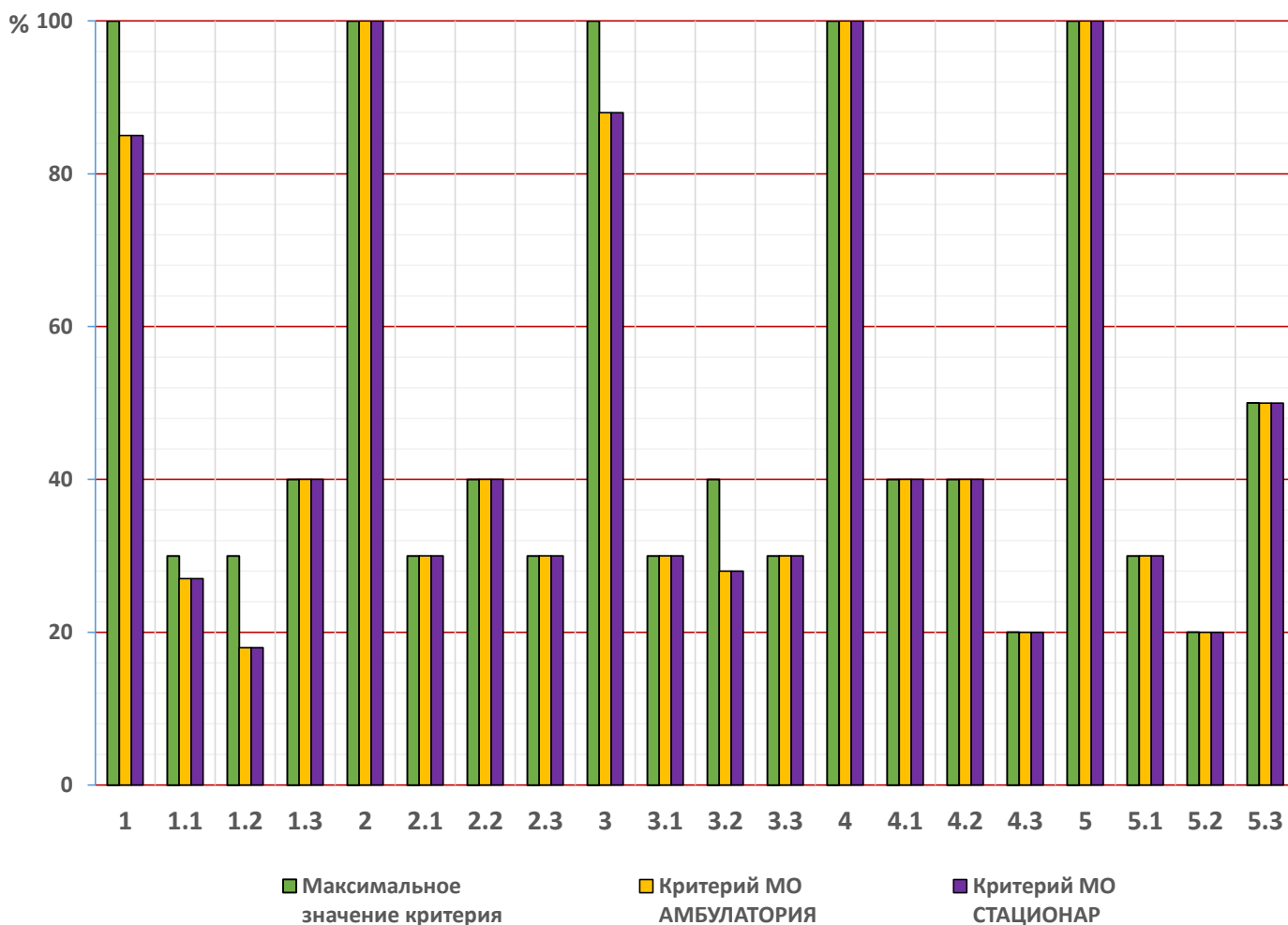
Количество проанализированных анкет

796

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Ленинградское областное государственное предприятие "Киришская стоматологическая поликлиника"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>95</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>95</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**360**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>28</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>25</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

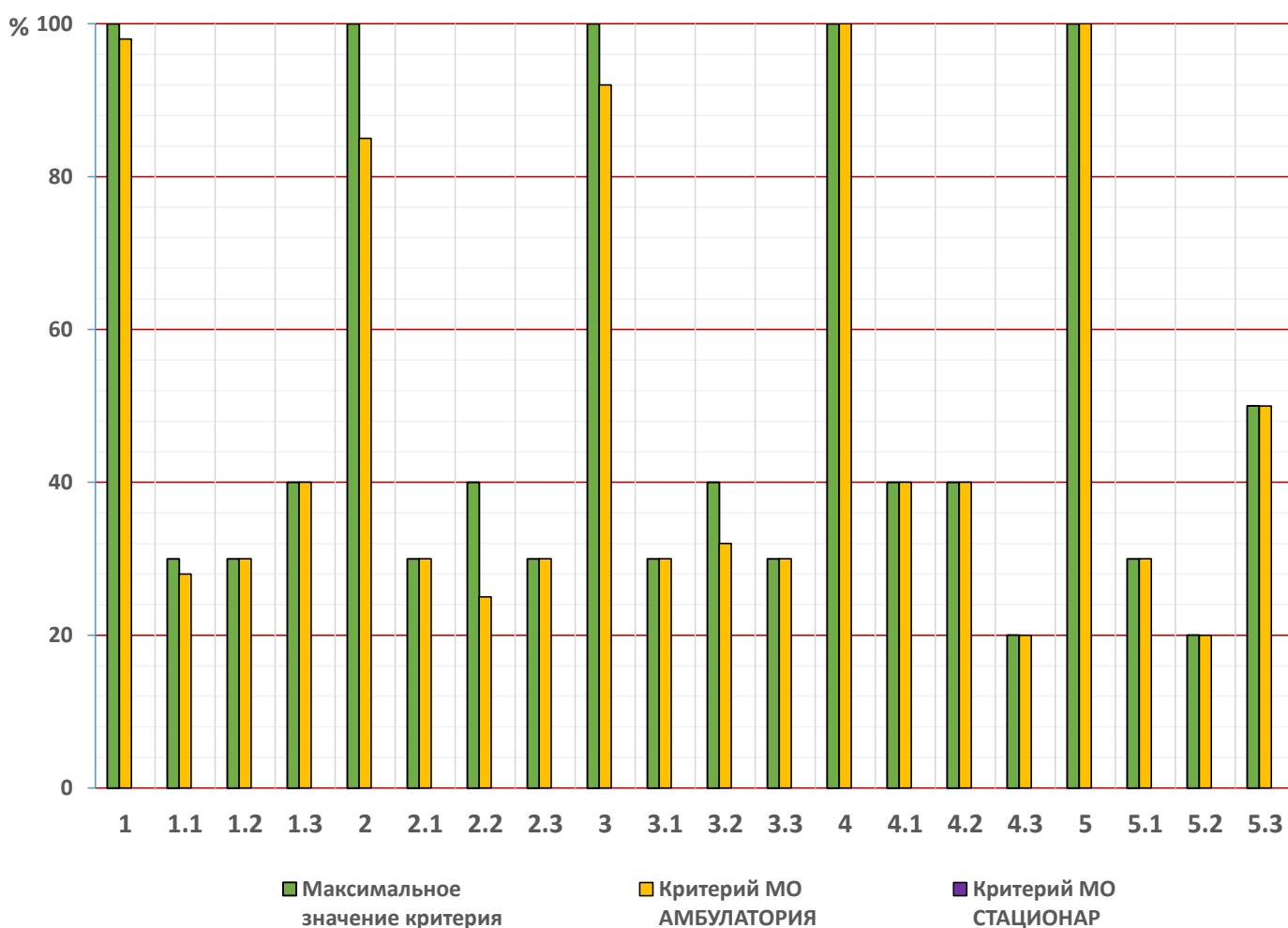
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
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-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение Ленинградской области «Выборгская стоматологическая поликлиника»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>94</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**1505**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>86</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

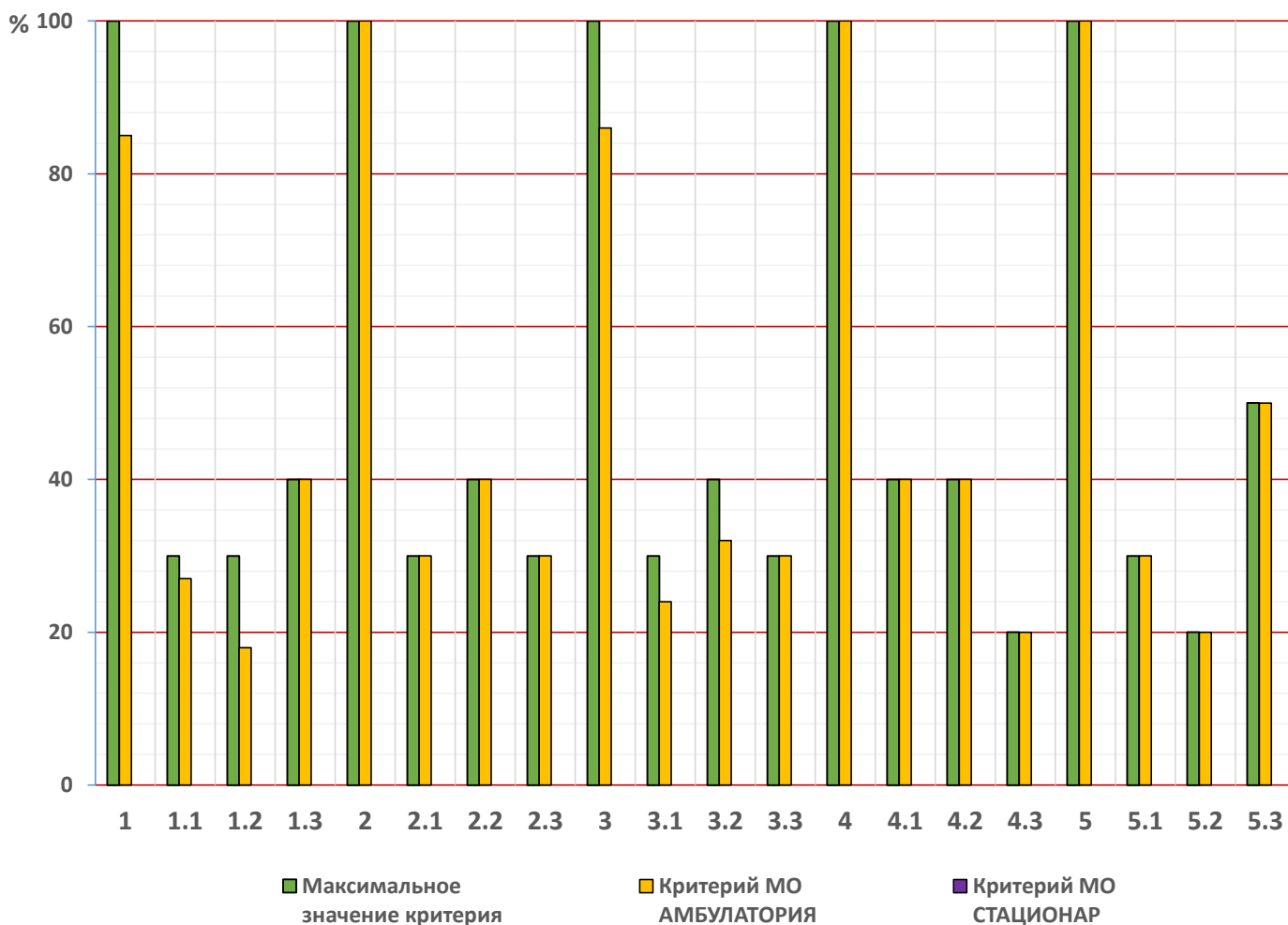
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Гатчинская клиническая межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>94</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</b>	<b>95</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **2600**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>37</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

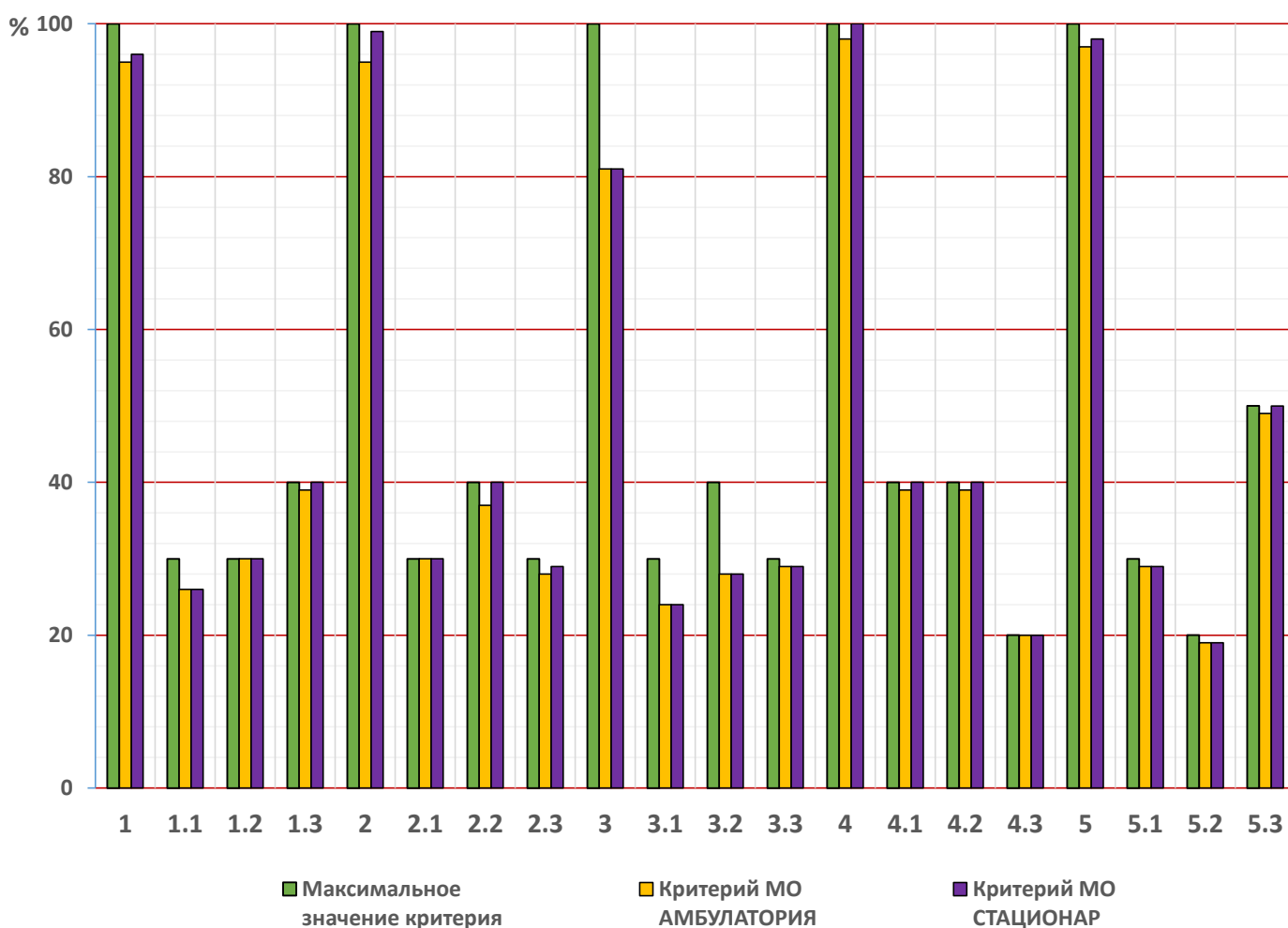
Количество проанализированных анкет

2445

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.



**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Лодейнопольская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>94</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</b>
<b>Стационар</b>	<b>95</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**370**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

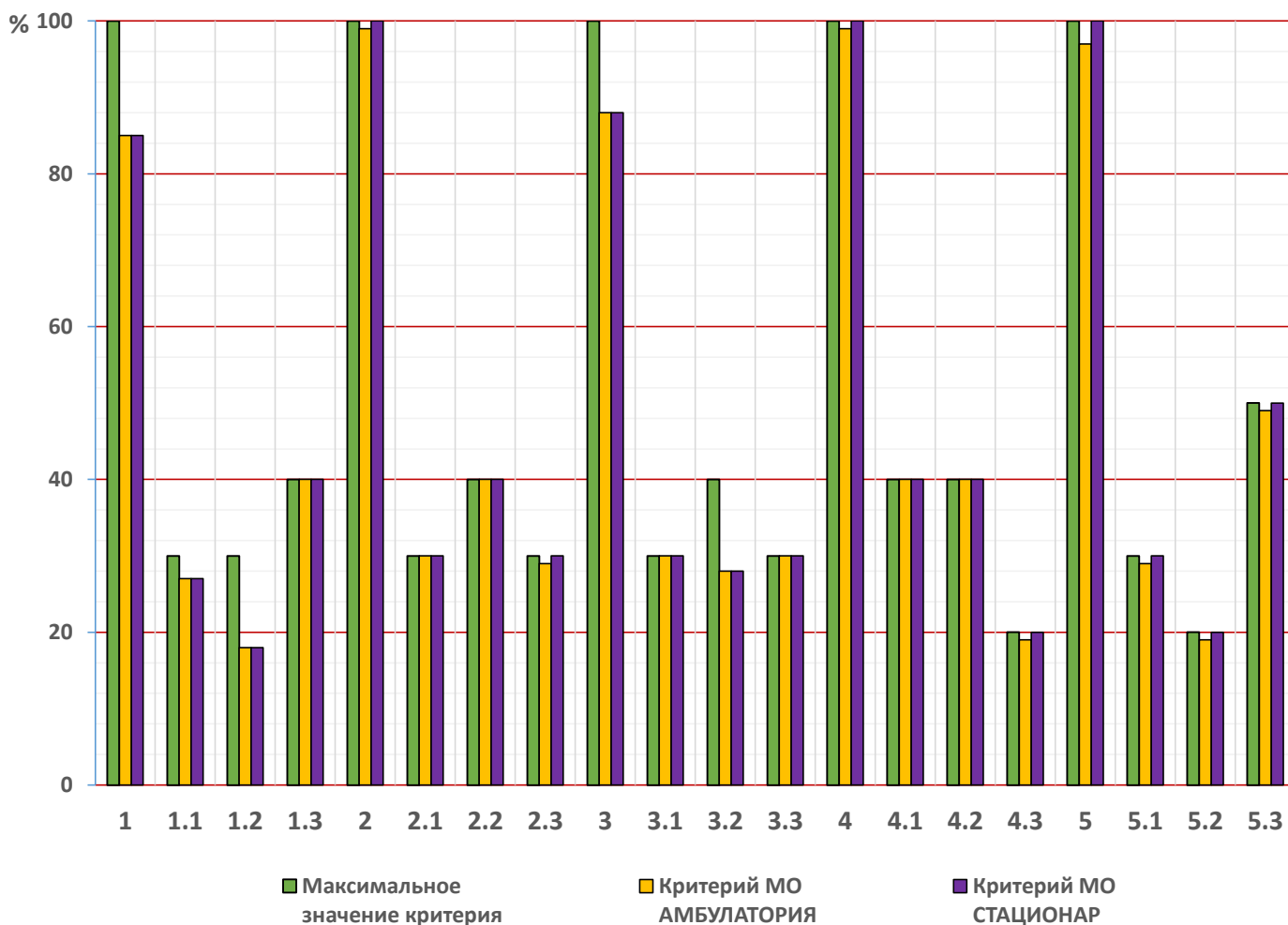
Количество проанализированных анкет

248

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Сланцевская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>94</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</b>
<b>Стационар</b>	<b>95</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**1089**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>37</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

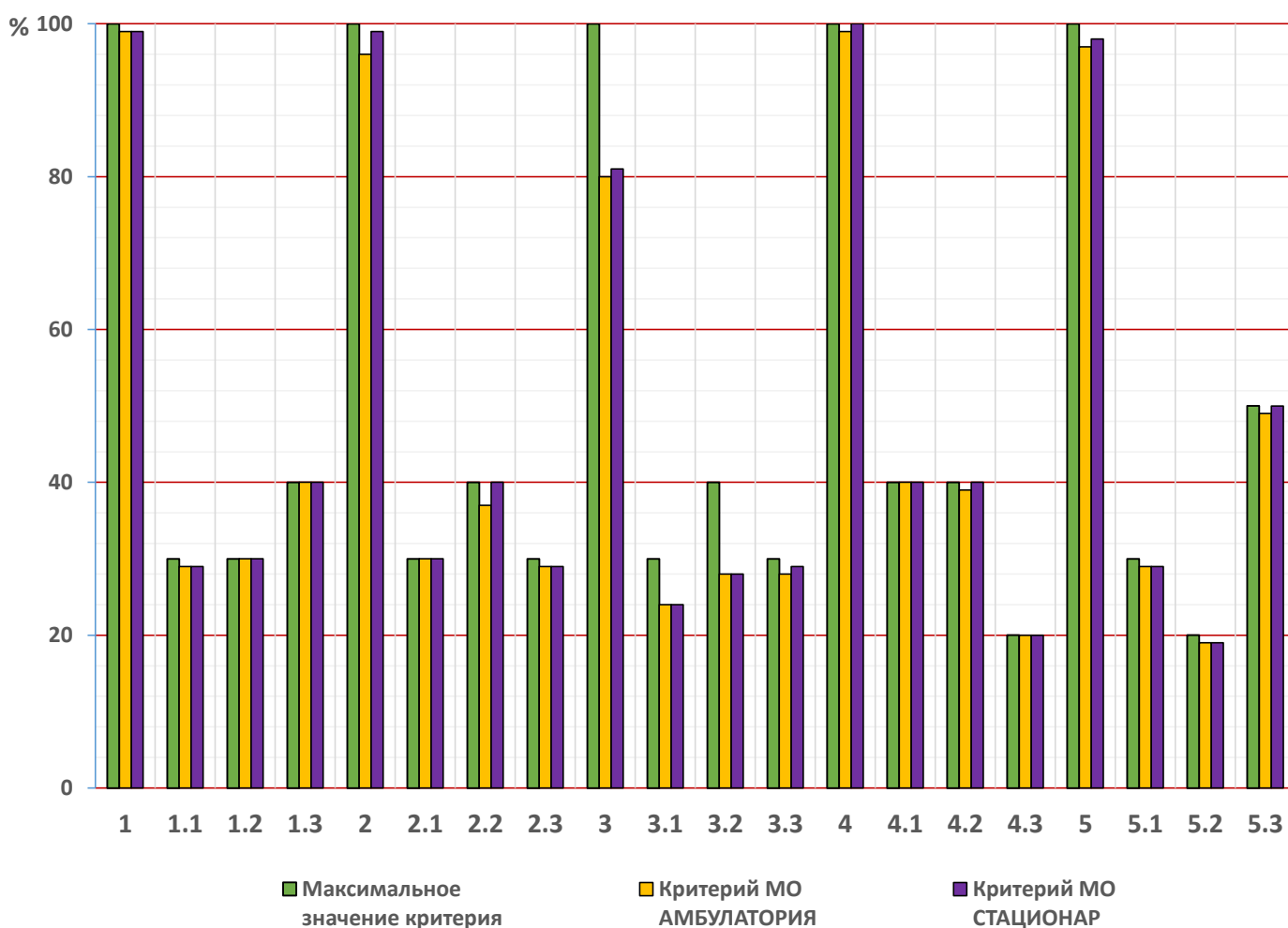
782

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**609**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>26</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

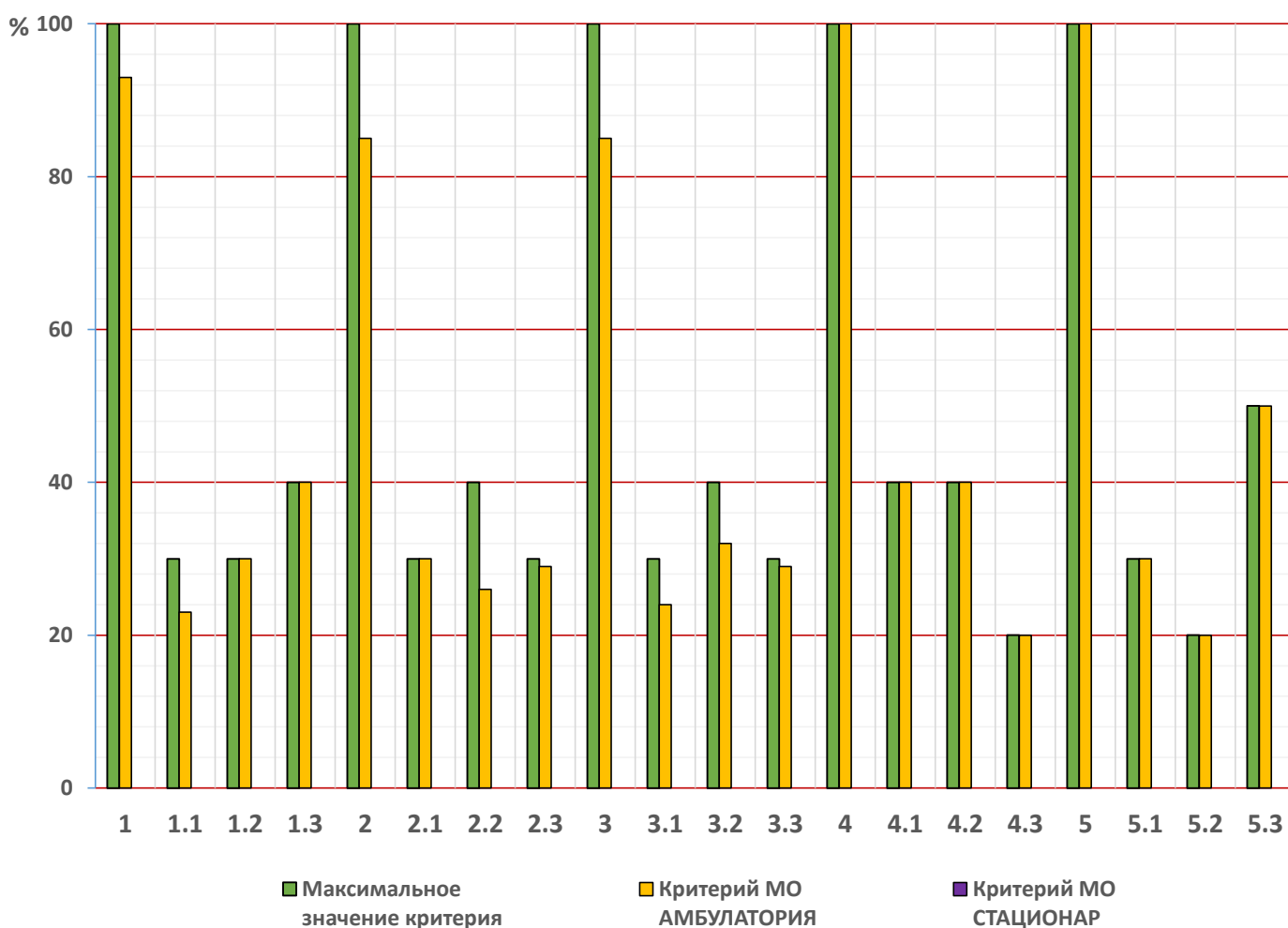
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Выборгская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</b>	<b>93</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**1101**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>24</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

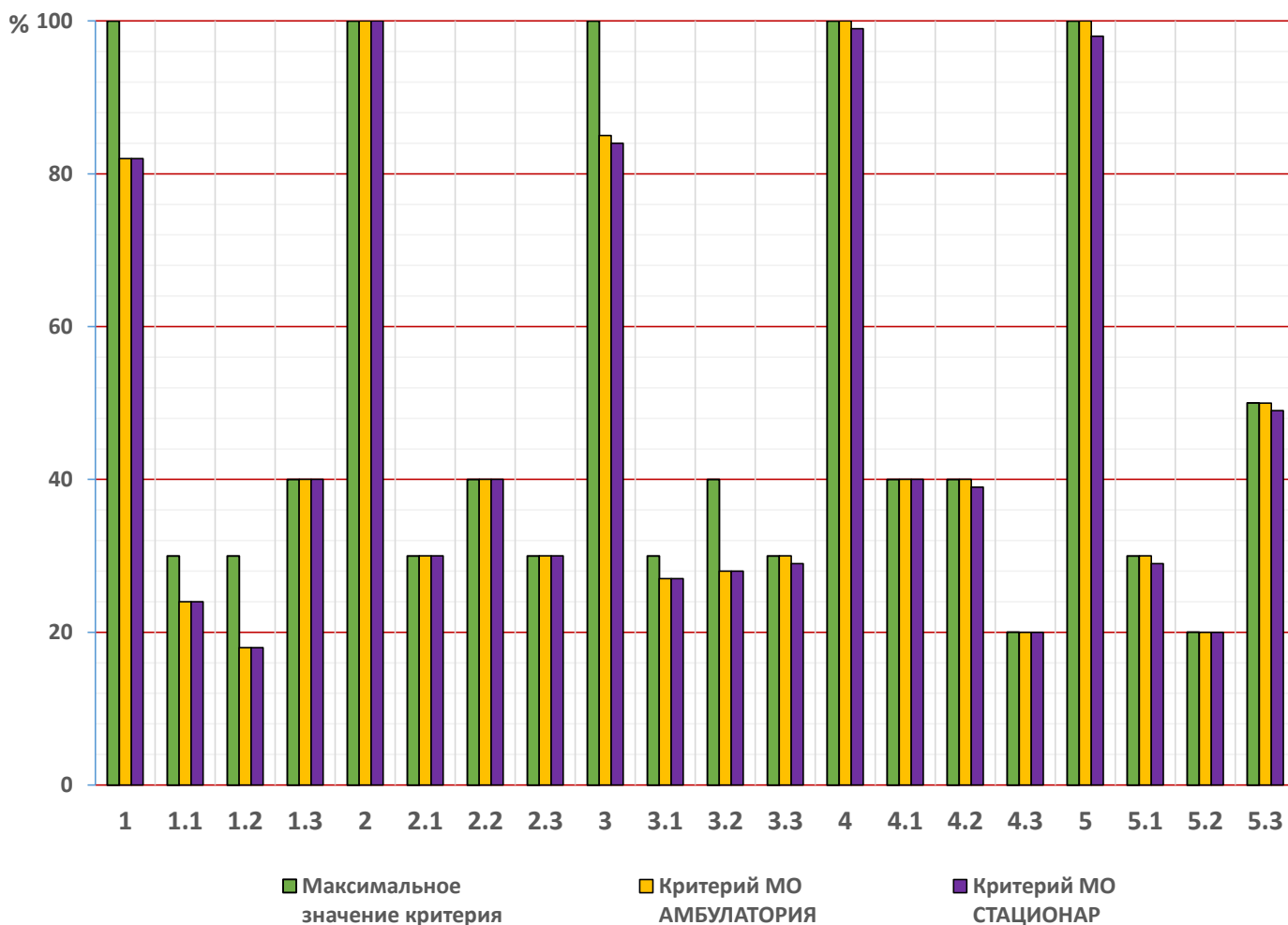
Количество проанализированных анкет

1908

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>24</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>92</b>
<b>Стационар</b>	<b>94</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**955**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>37</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>26</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>18</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

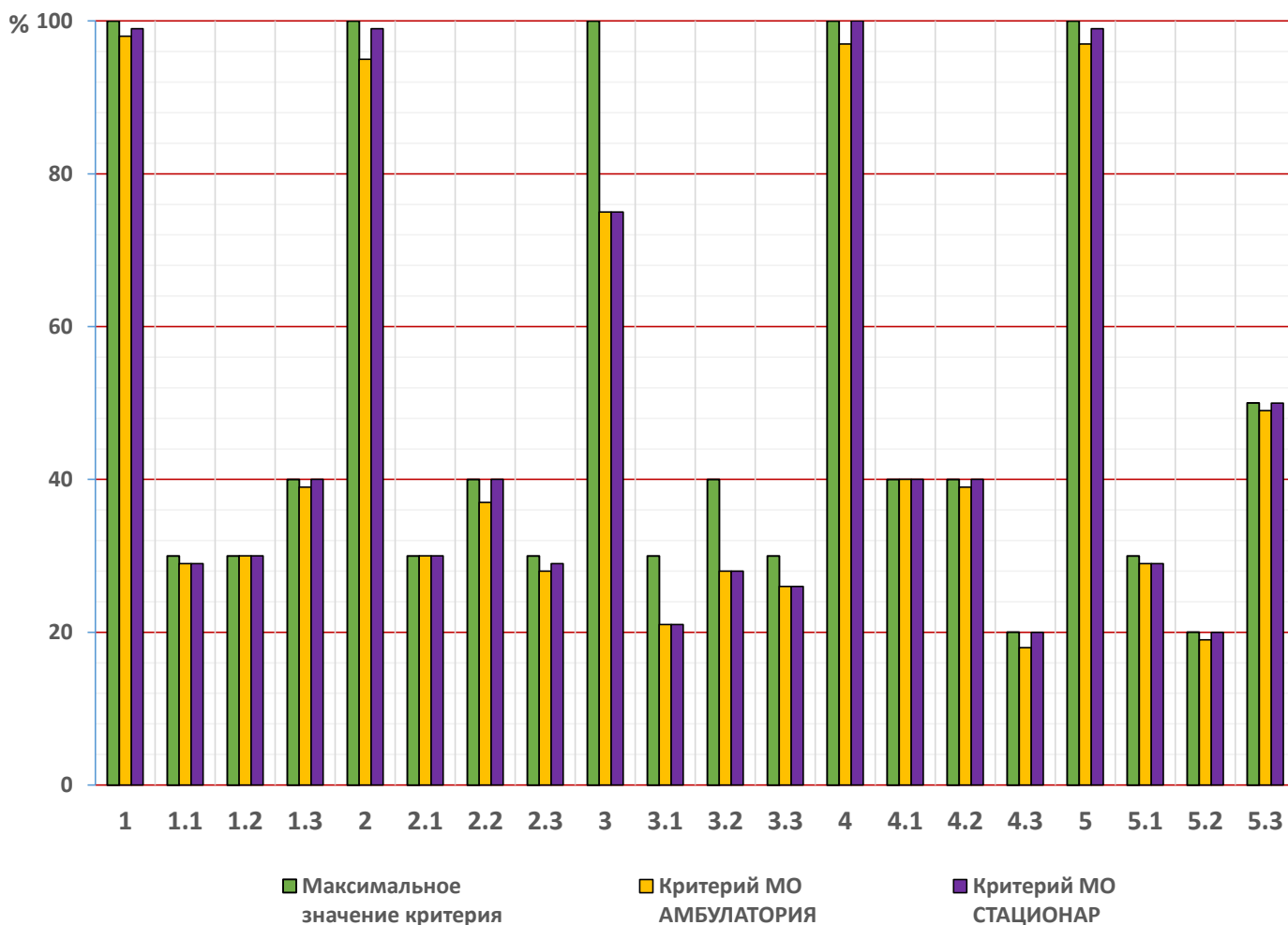
Количество проанализированных анкет

861

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>26</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н. Юдченко»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</b>
<b>Стационар</b>	<b>93</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**706**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>30</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>37</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

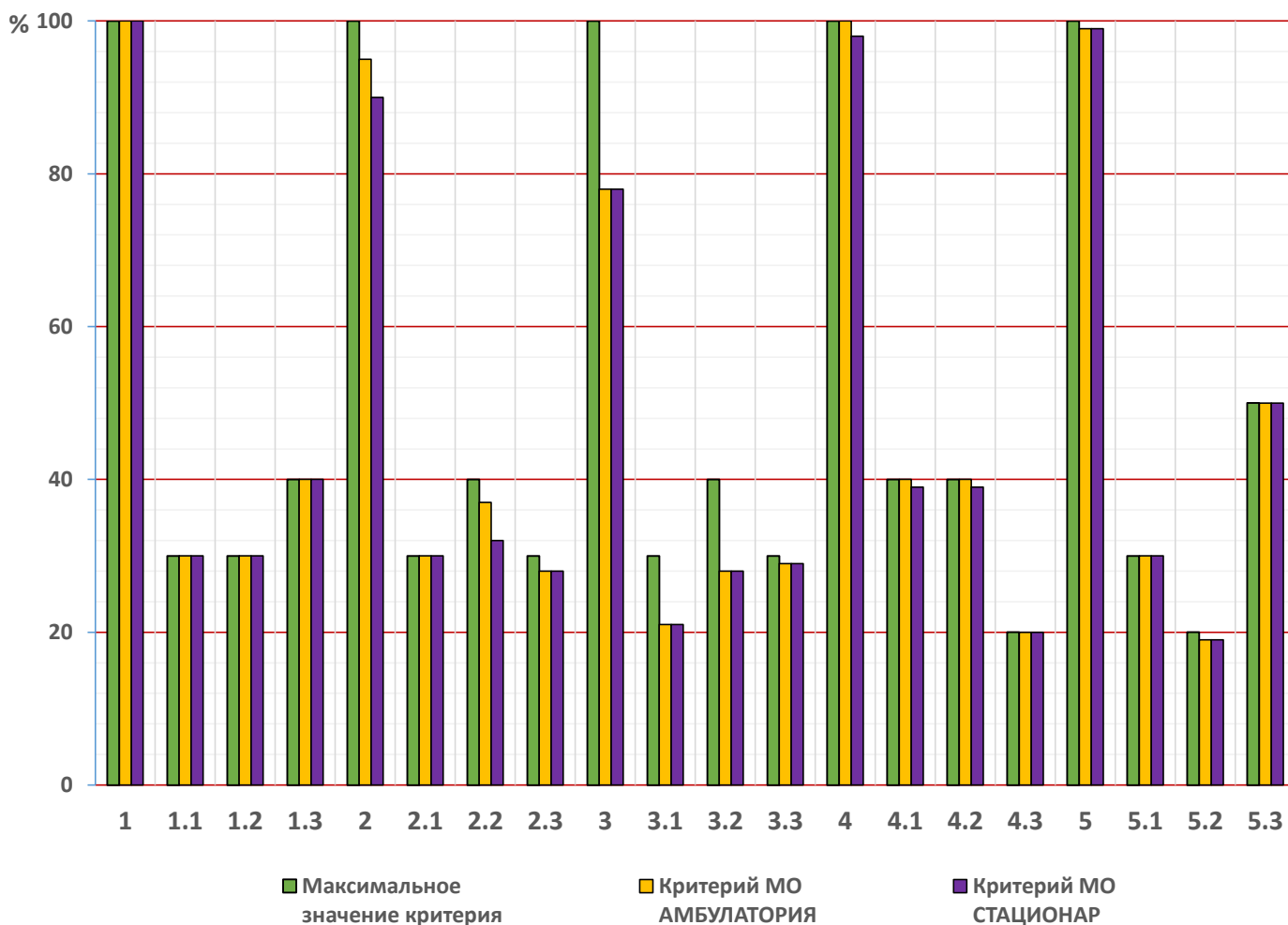
Количество проанализированных анкет

686

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>30</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Лужская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>92</b>
<b>Стационар</b>	<b>95</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**576**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>28</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>37</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>26</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>47</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

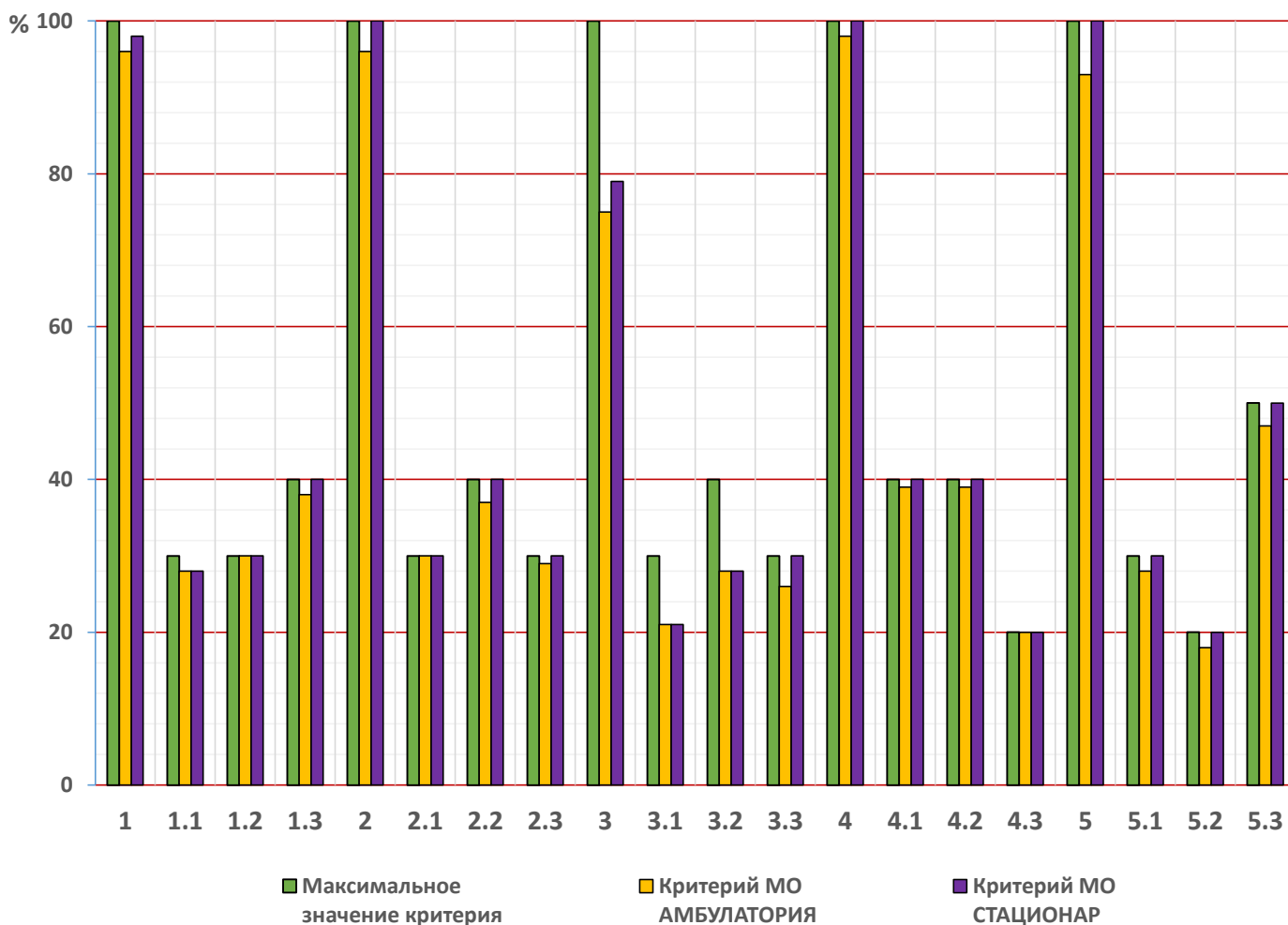
Количество проанализированных анкет

4873

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>28</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>79</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Центр профессиональной патологии»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>92</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>92</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**889**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>18</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

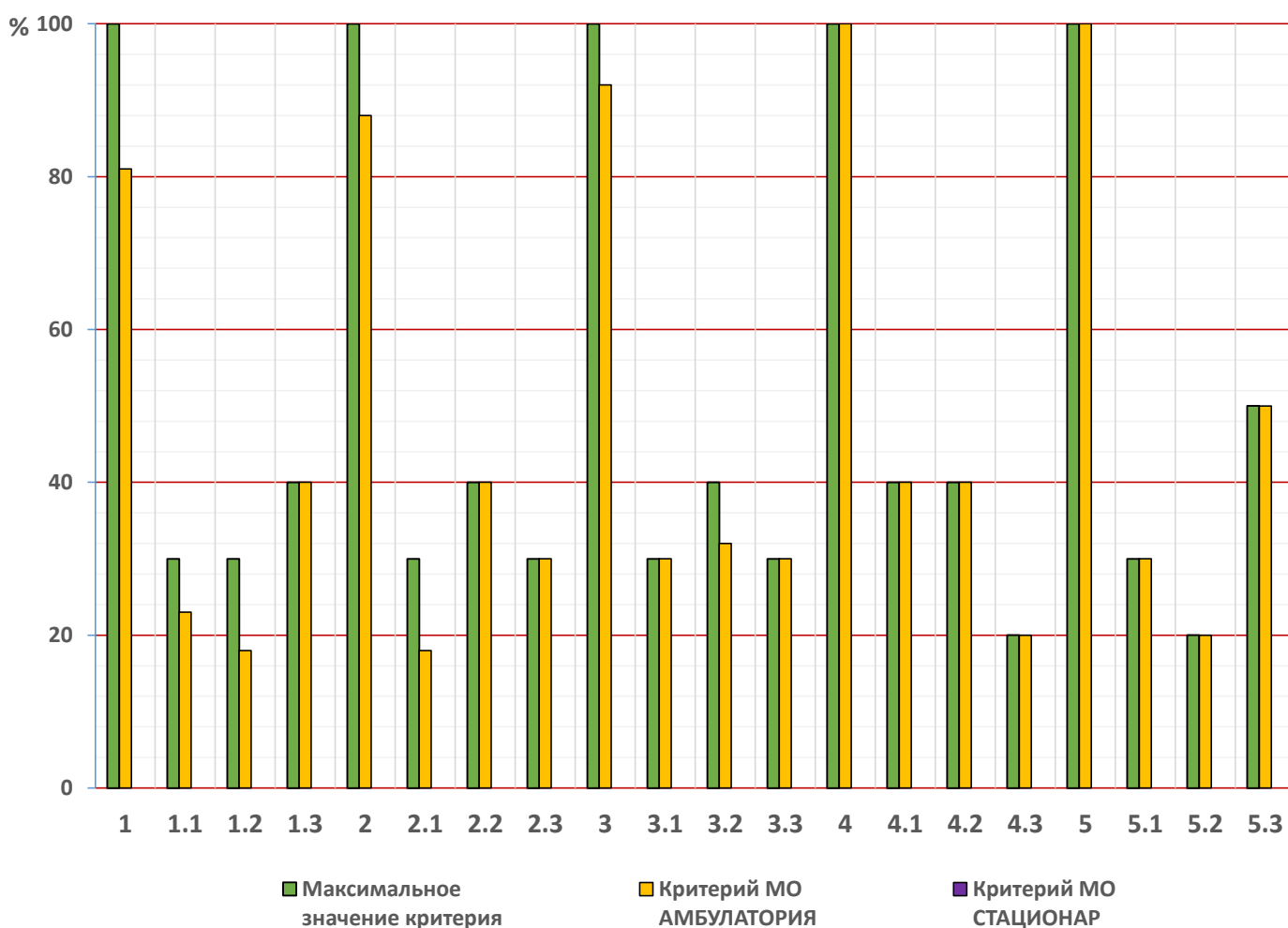
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.



**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Вырицкая районная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>92</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</b>	<b>91</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**647**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>87</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

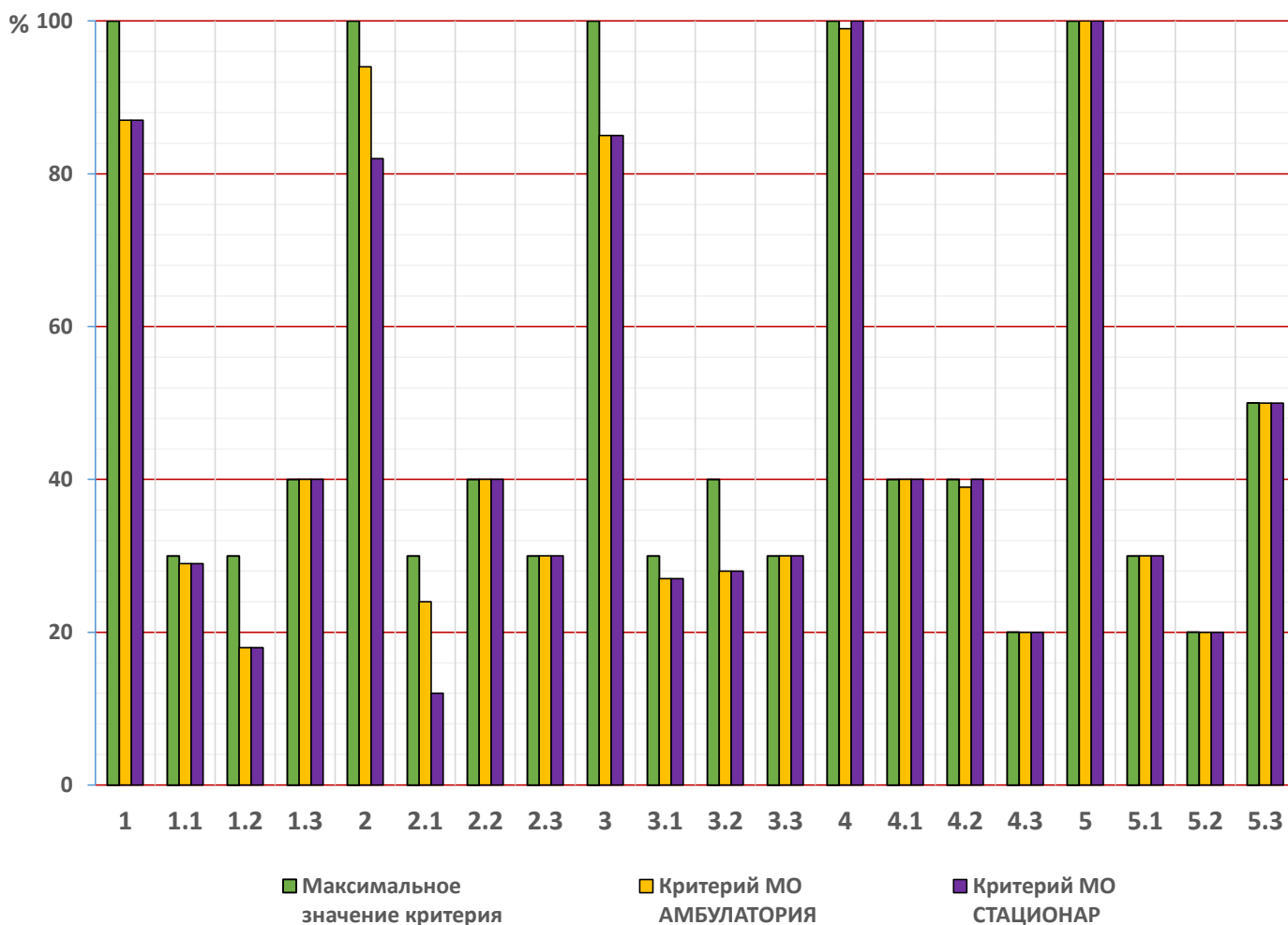
Количество проанализированных анкет

849

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>87</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>12</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Киришская клиническая межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>92</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</b>	<b>92</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**850**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>18</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>48</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

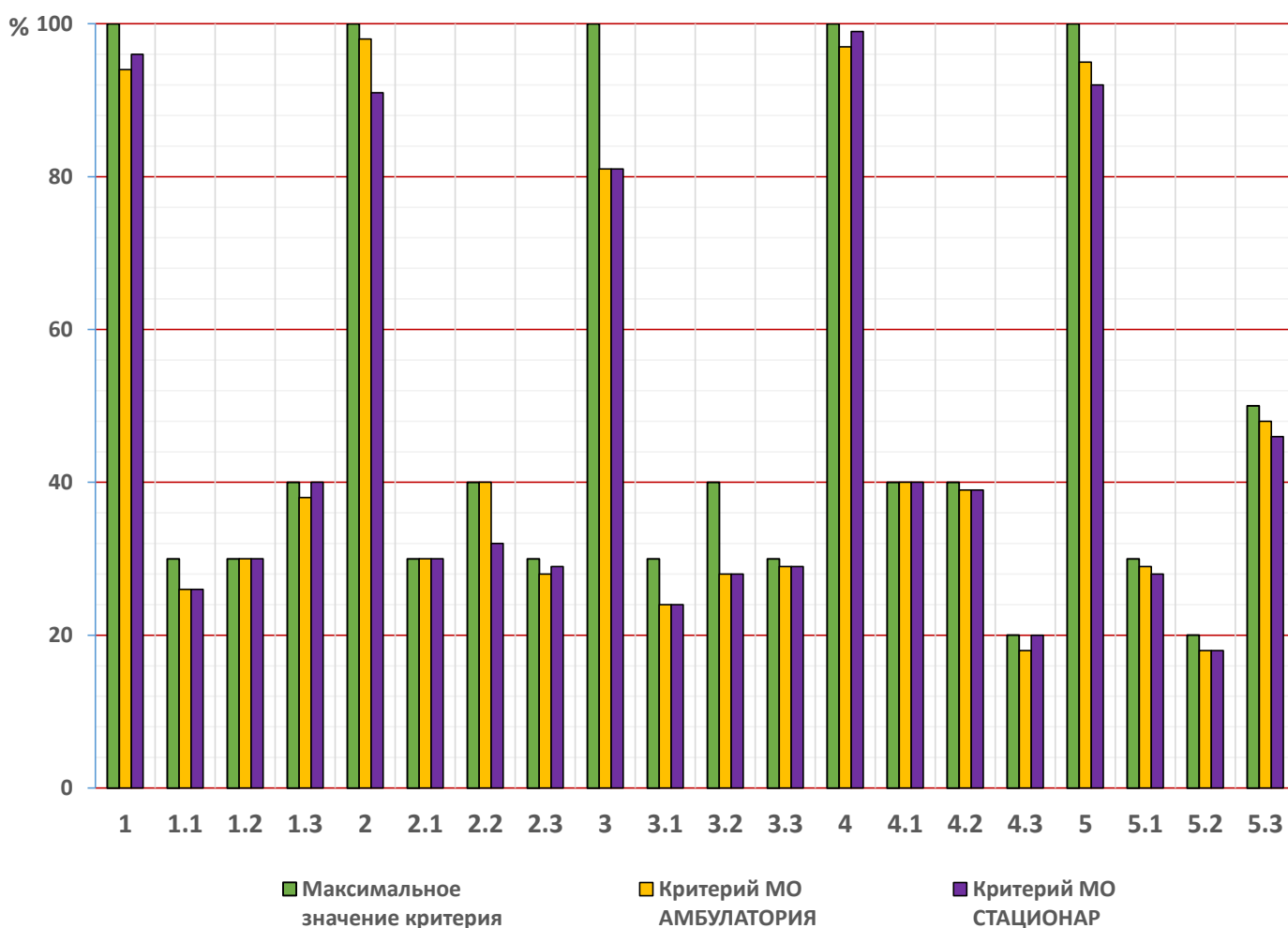
150

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	92
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Тихвинская межрайонная больница им. А.Ф.Калмыкова»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>92</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</b>
<b>Стационар</b>	<b>90</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**1852**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>25</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>83</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>48</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

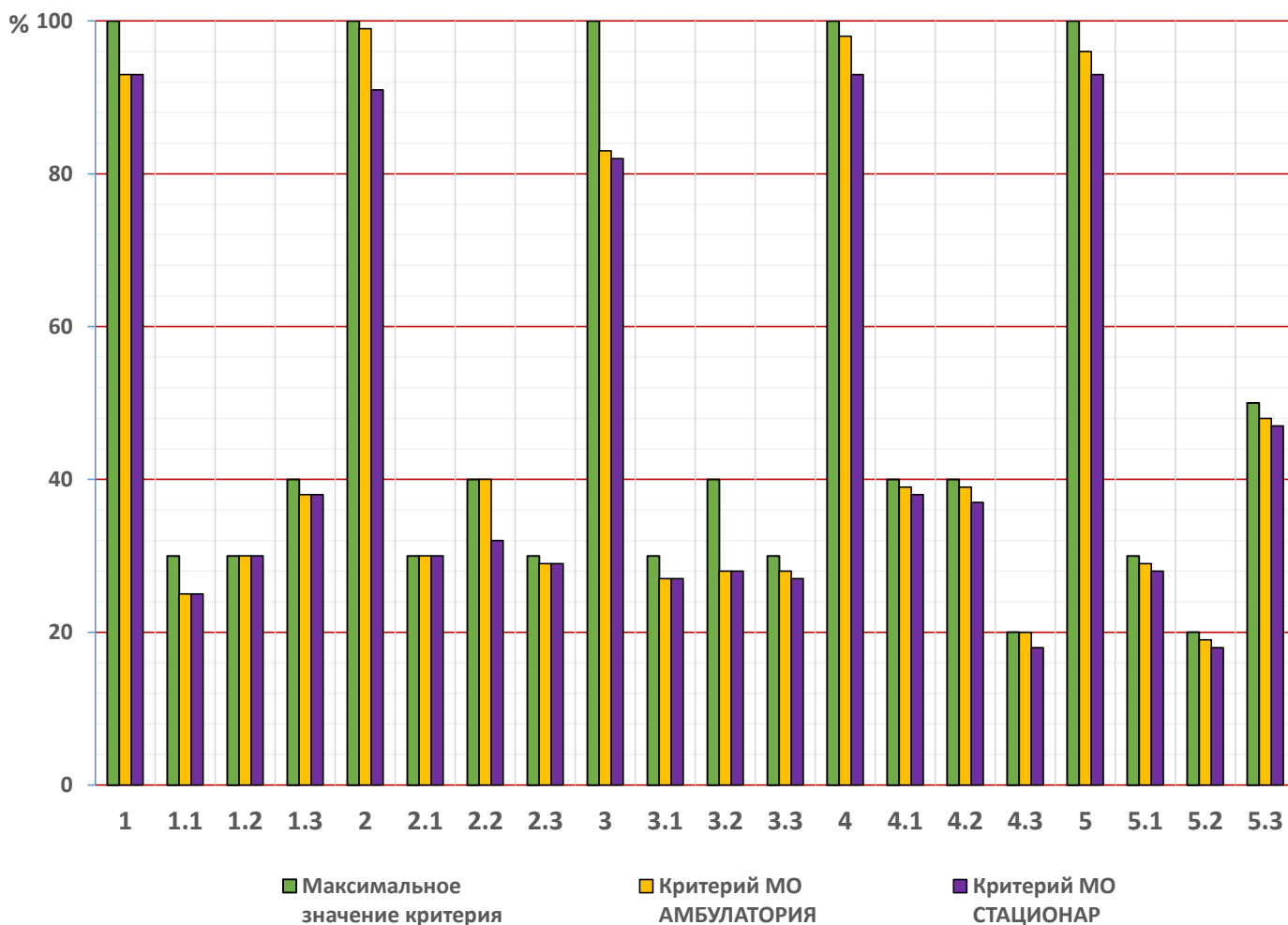
Количество проанализированных анкет

2157

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>25</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>27</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37
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)	18
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>92</b>
<b>Стационар</b>	<b>90</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**1150**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

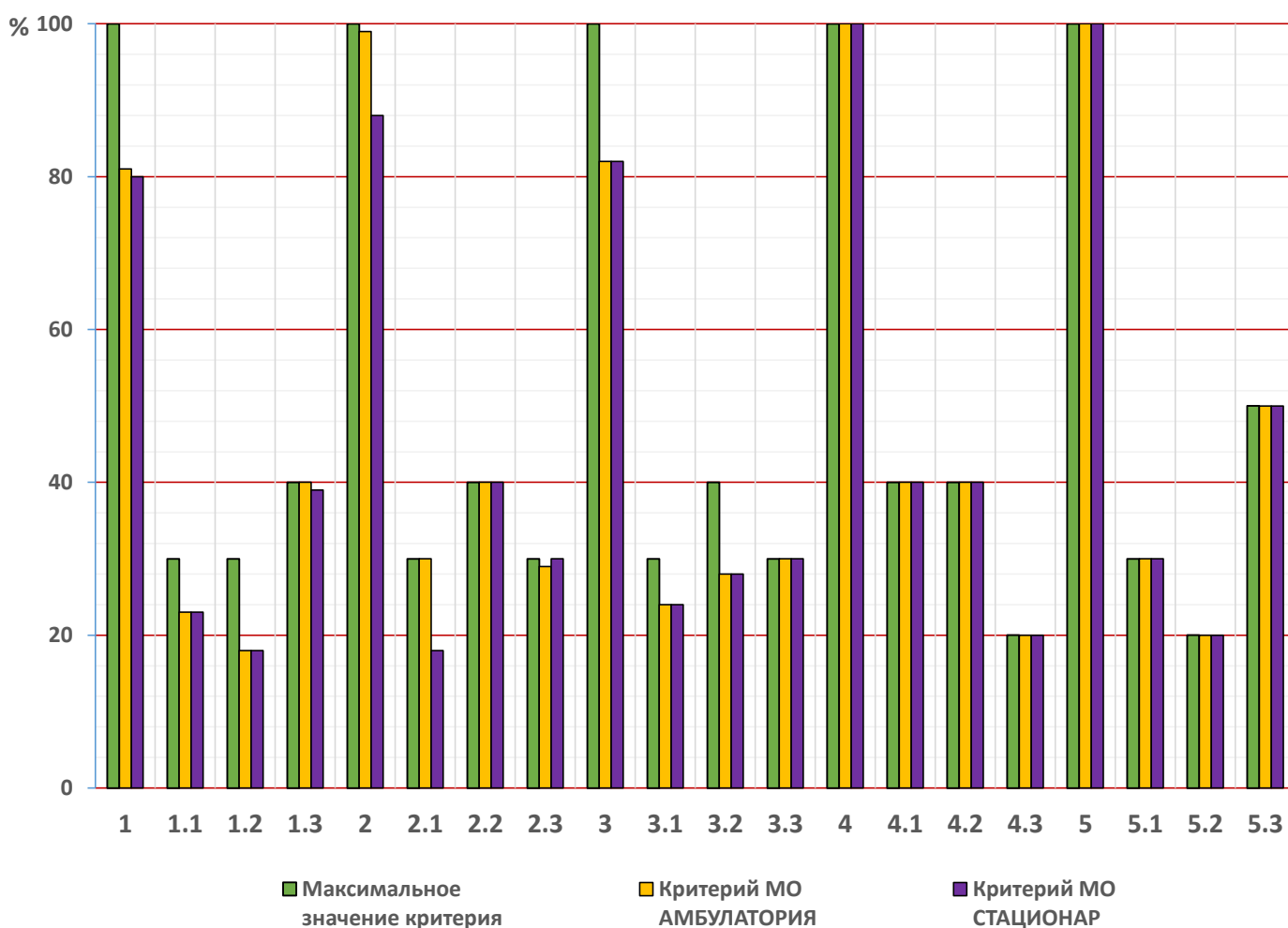
Количество проанализированных анкет

777

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>18</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградский областной психоневрологический диспансер**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>91</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**349**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>36</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

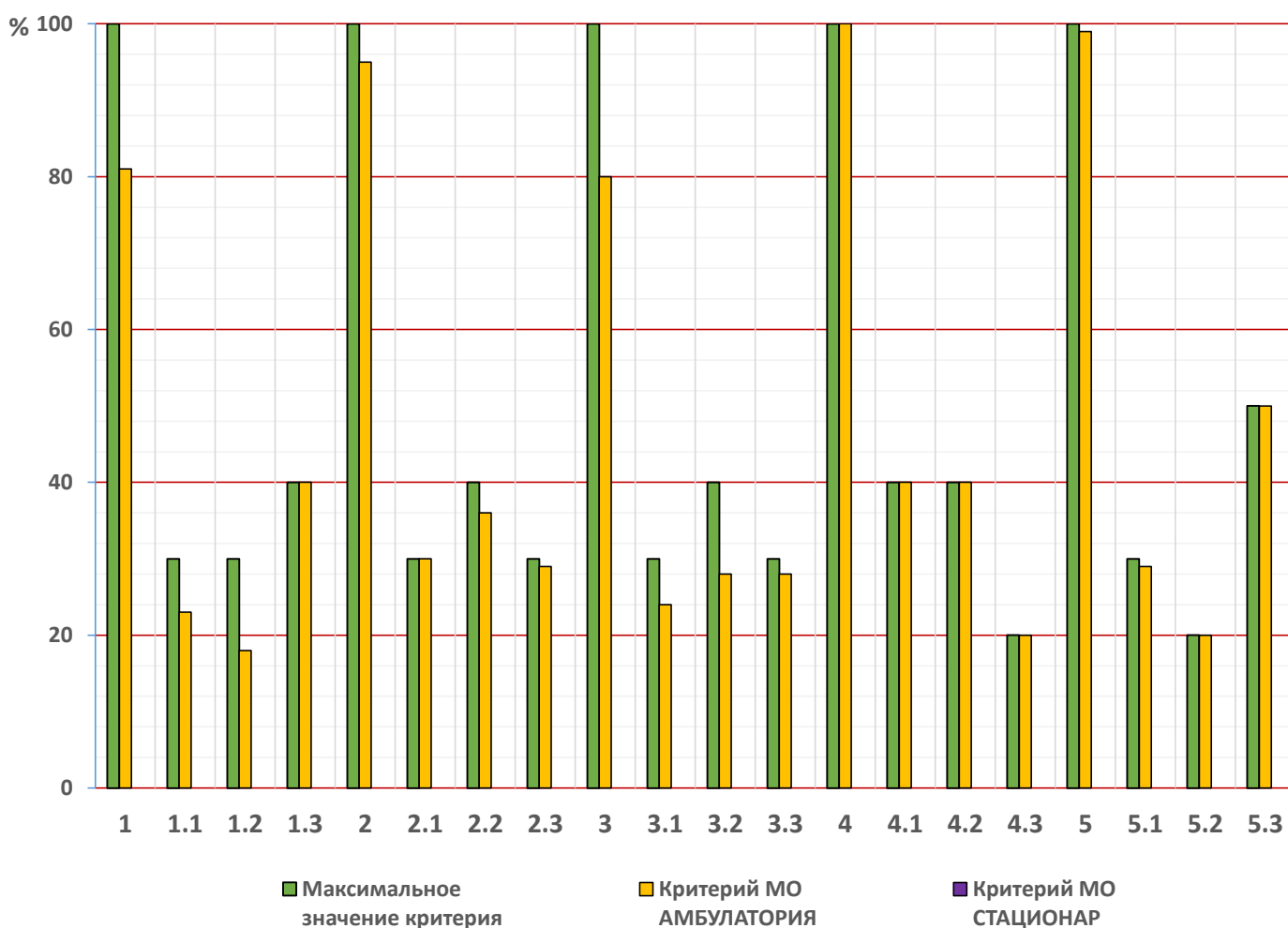
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
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-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Волосовская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>91</b>
<b>Стационар</b>	<b>91</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**382**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>68</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>18</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>26</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>48</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

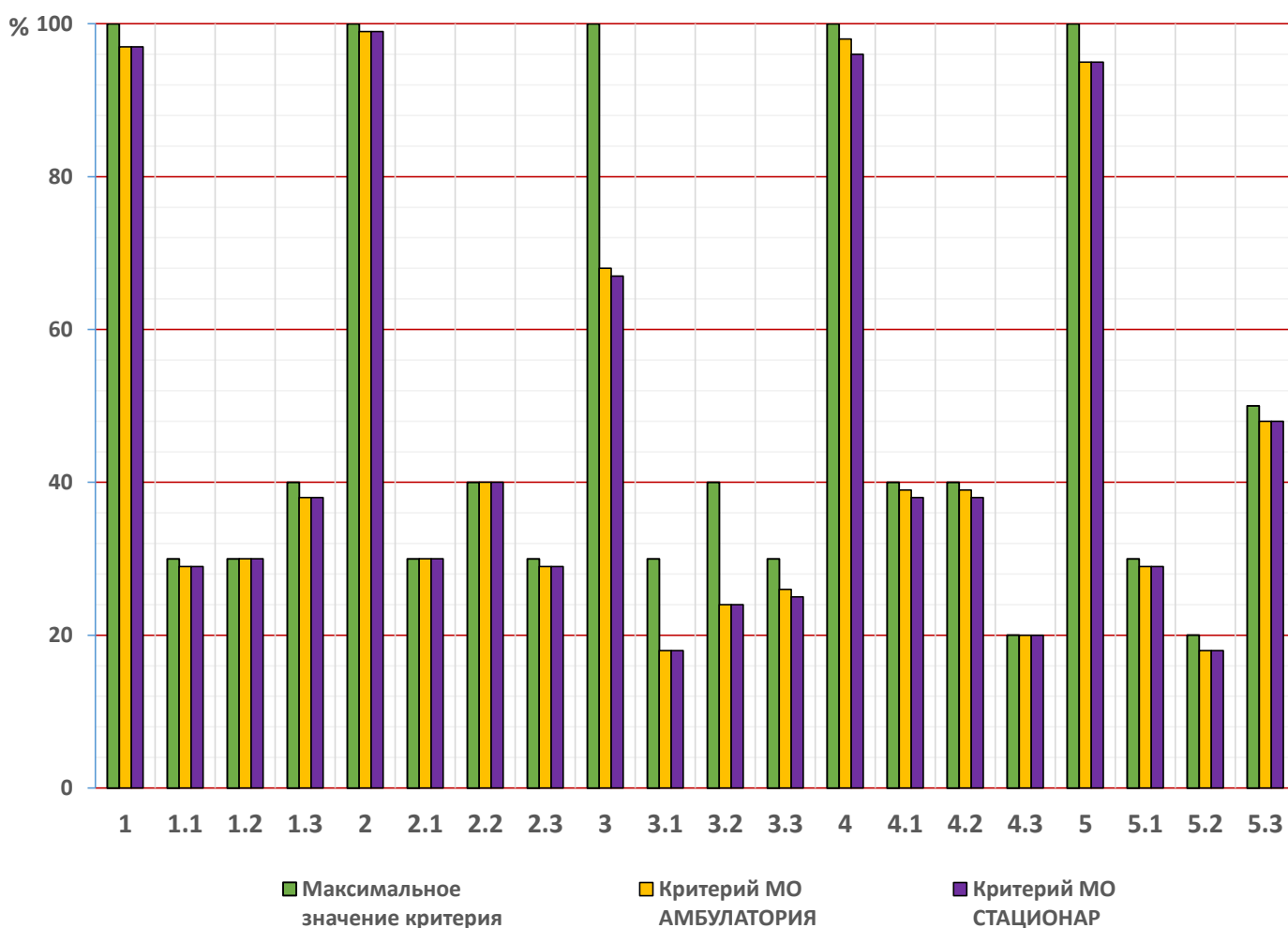
Количество проанализированных анкет

325

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>67</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>18</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>25</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Сертоловская городская больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>91</b>
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**700**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>28</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>79</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>23</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>17</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

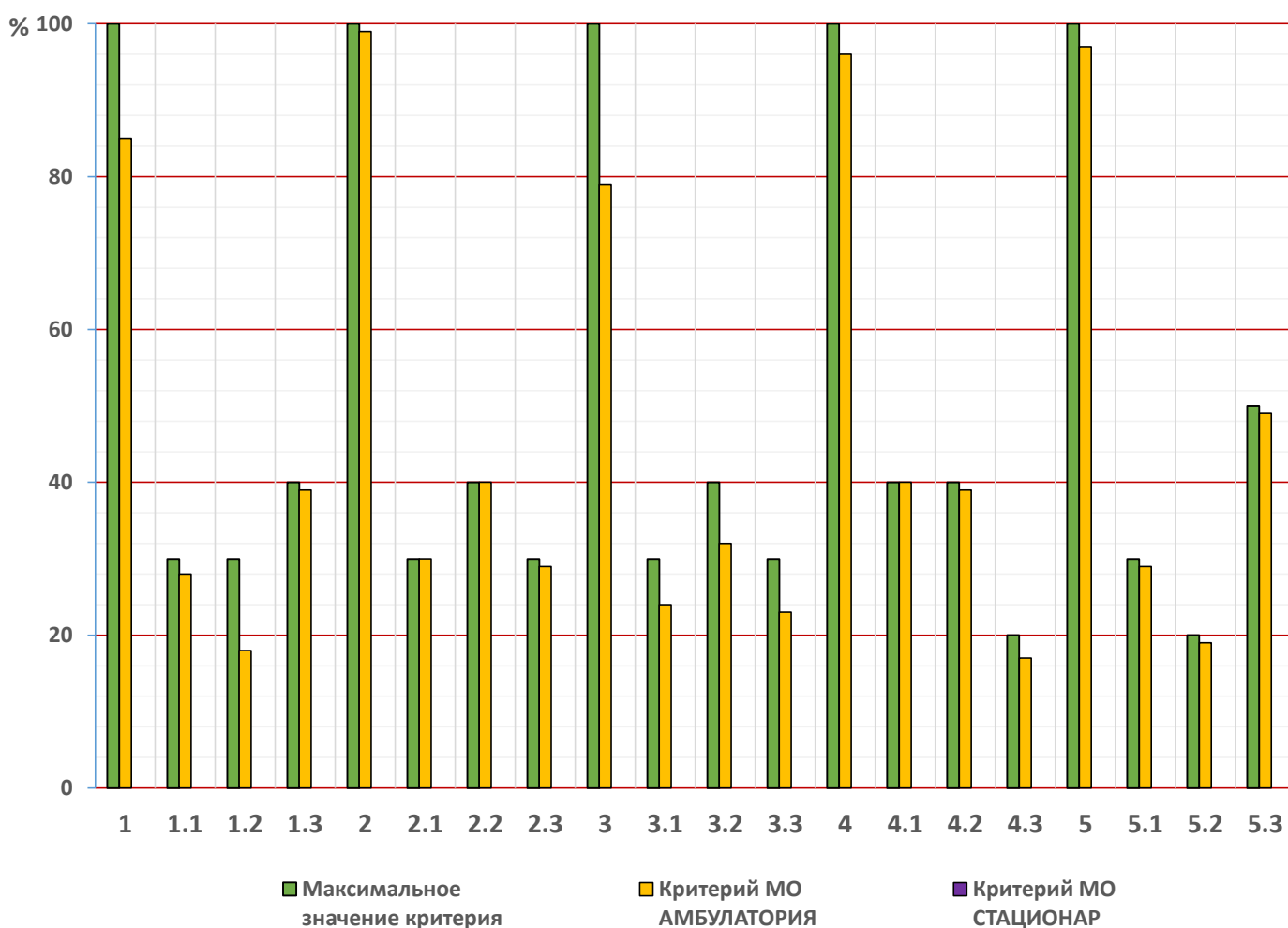
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
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-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Рощинская районная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>92</b>
<b>Стационар</b>	<b>90</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**2380**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>83</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

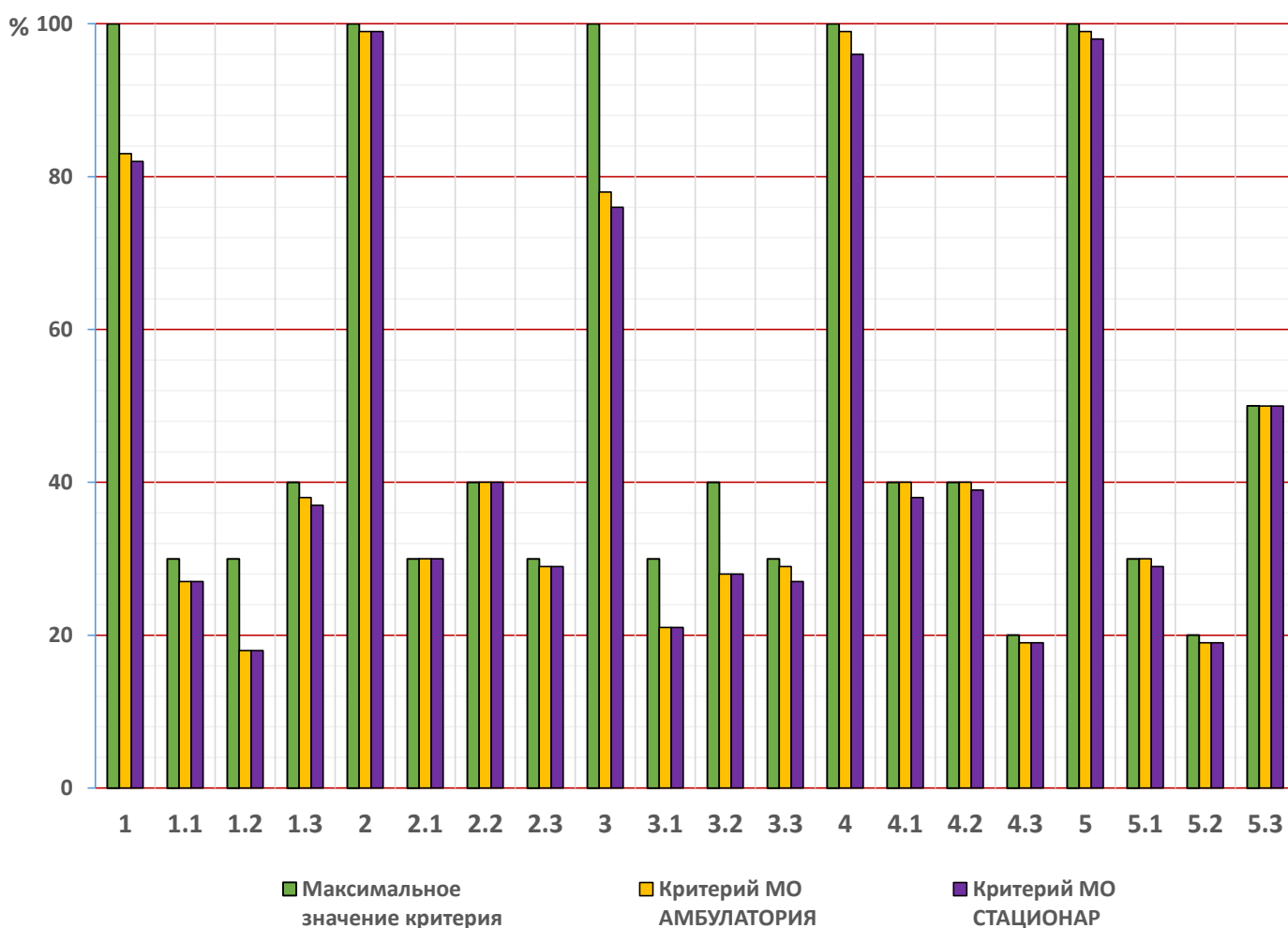
Количество проанализированных анкет

2721

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>37</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>27</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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)	19
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.



**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Приморская районная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>91</b>
<b>Стационар</b>	<b>92</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**235**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>39</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>18</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>47</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

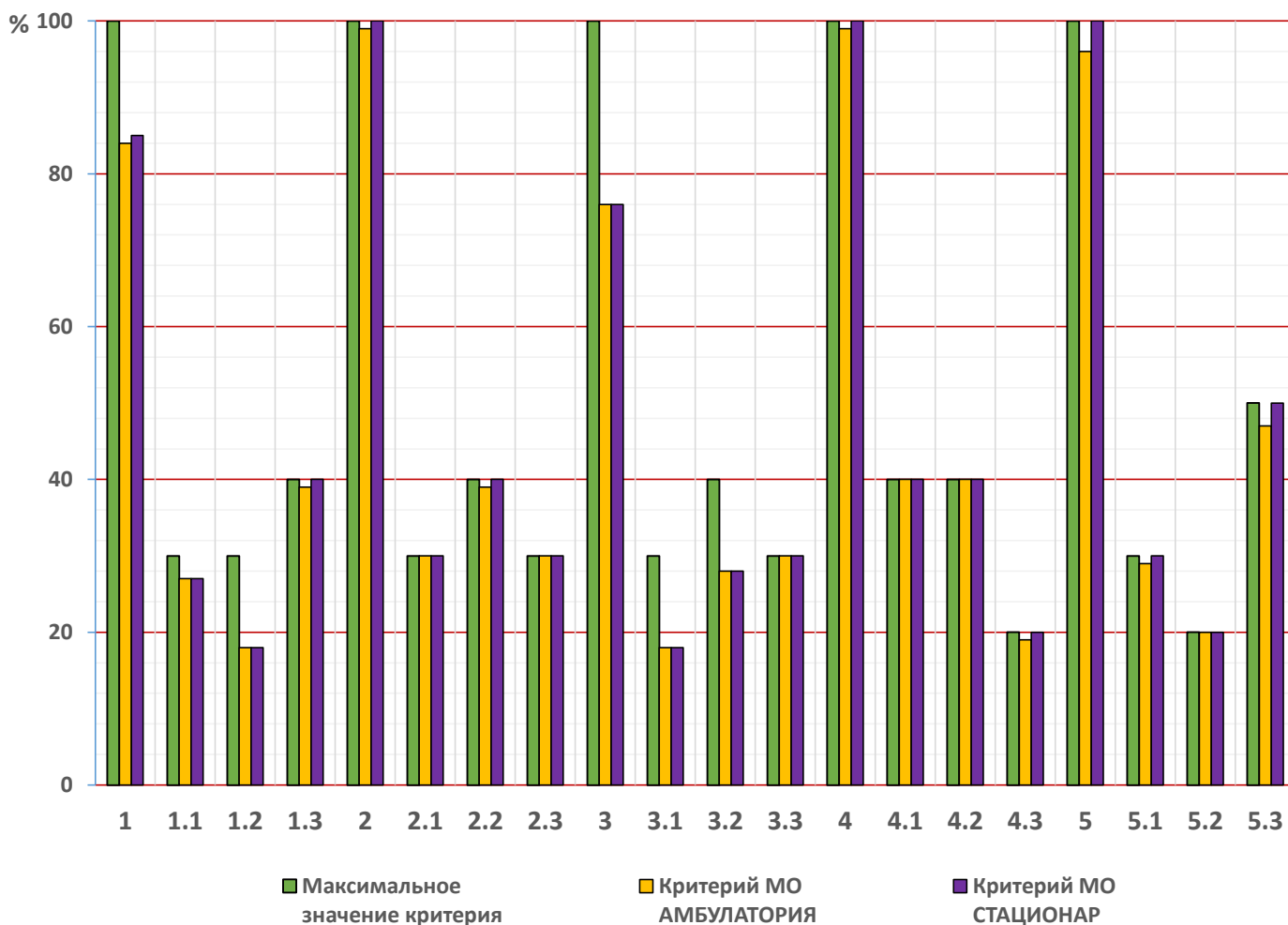
Количество проанализированных анкет

111

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>85</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>27</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>18</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
Детский областной противотуберкулезный санаторий «Сосновый мыс»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>91</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **0**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

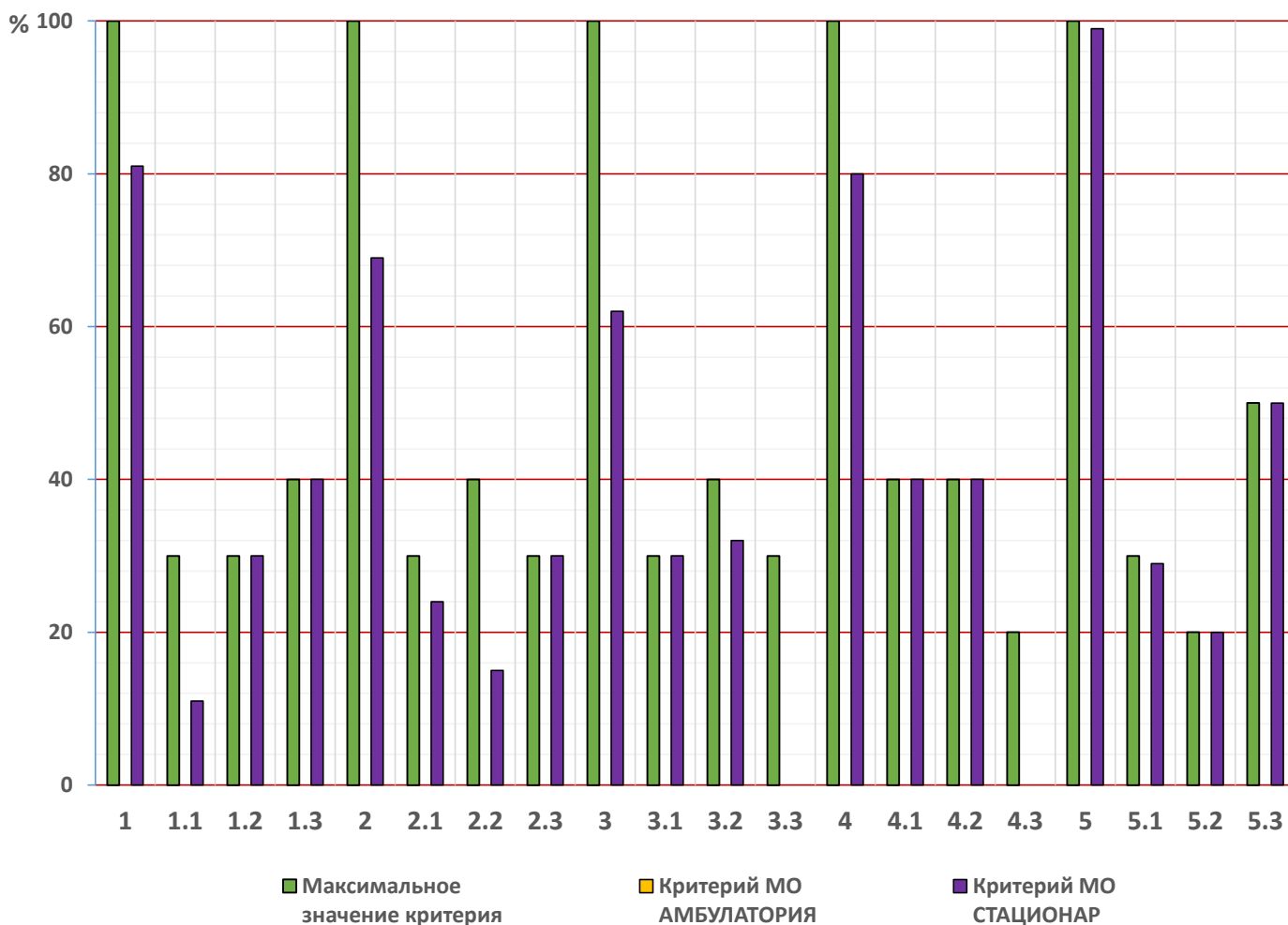
54

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>11</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>69</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>15</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет. По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Туберкулезная больница «Дружноселье»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	<b>91</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **0**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

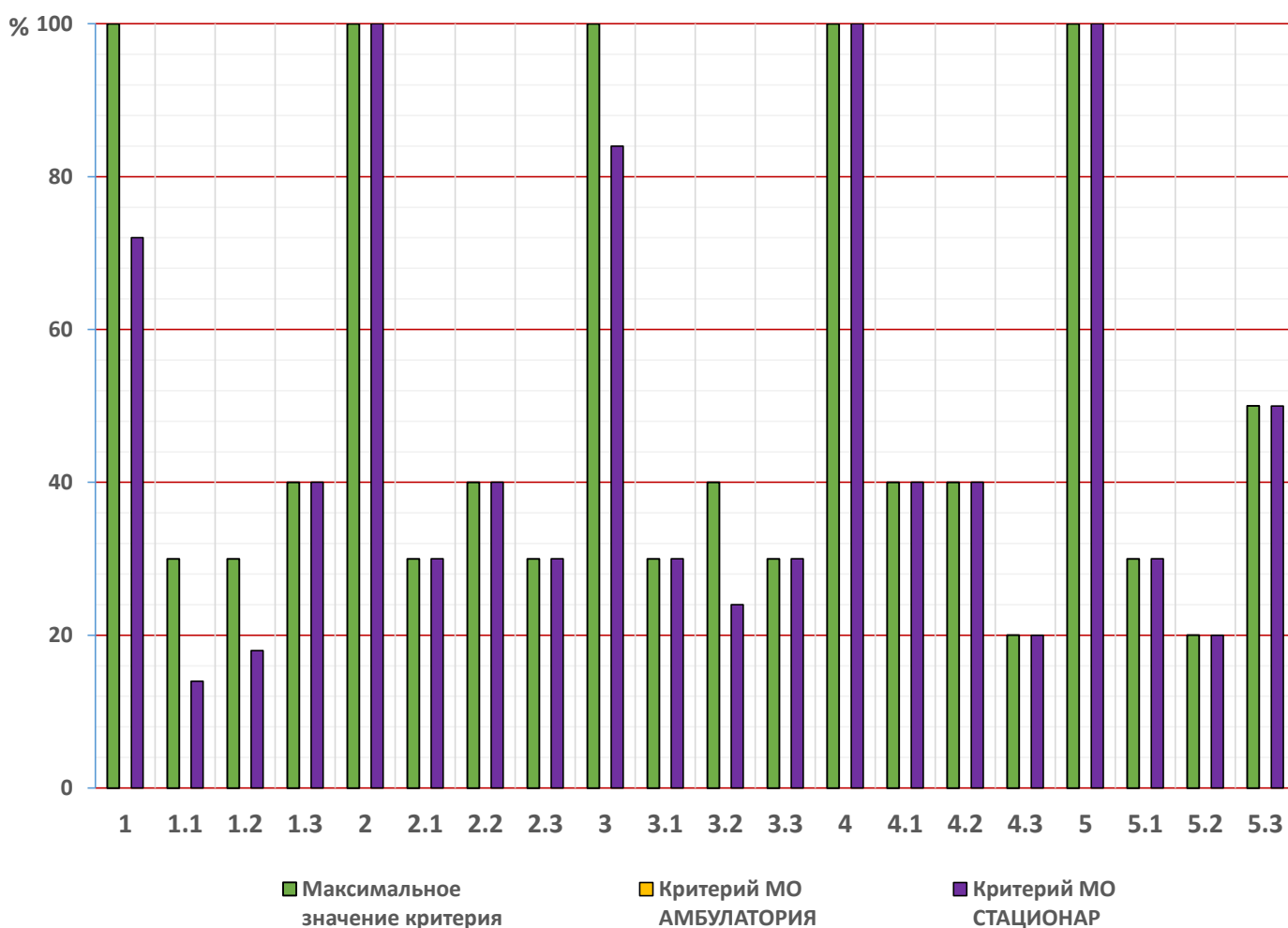
Количество проанализированных анкет

726

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>72</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>14</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградская областная клиническая больница**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>90</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>90</b>
<b>Стационар</b>	<b>91</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**1285**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>37</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>31</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>27</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>26</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

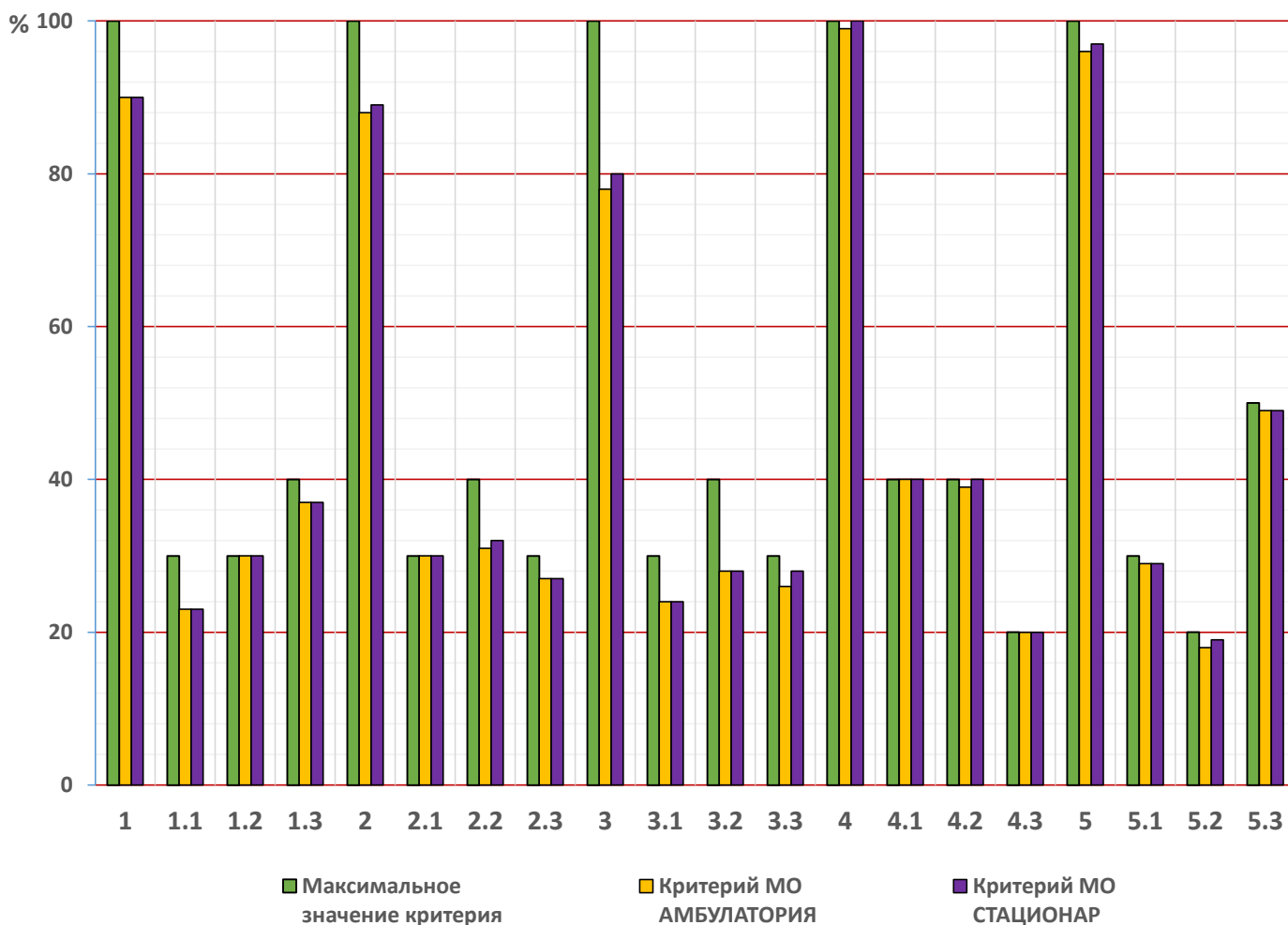
Количество проанализированных анкет

1853

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>37</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>89</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>27</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Бокситогорская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>90</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>89</b>
<b>Стационар</b>	<b>92</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**353**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>36</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>25</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>74</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>22</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>37</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>18</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>48</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

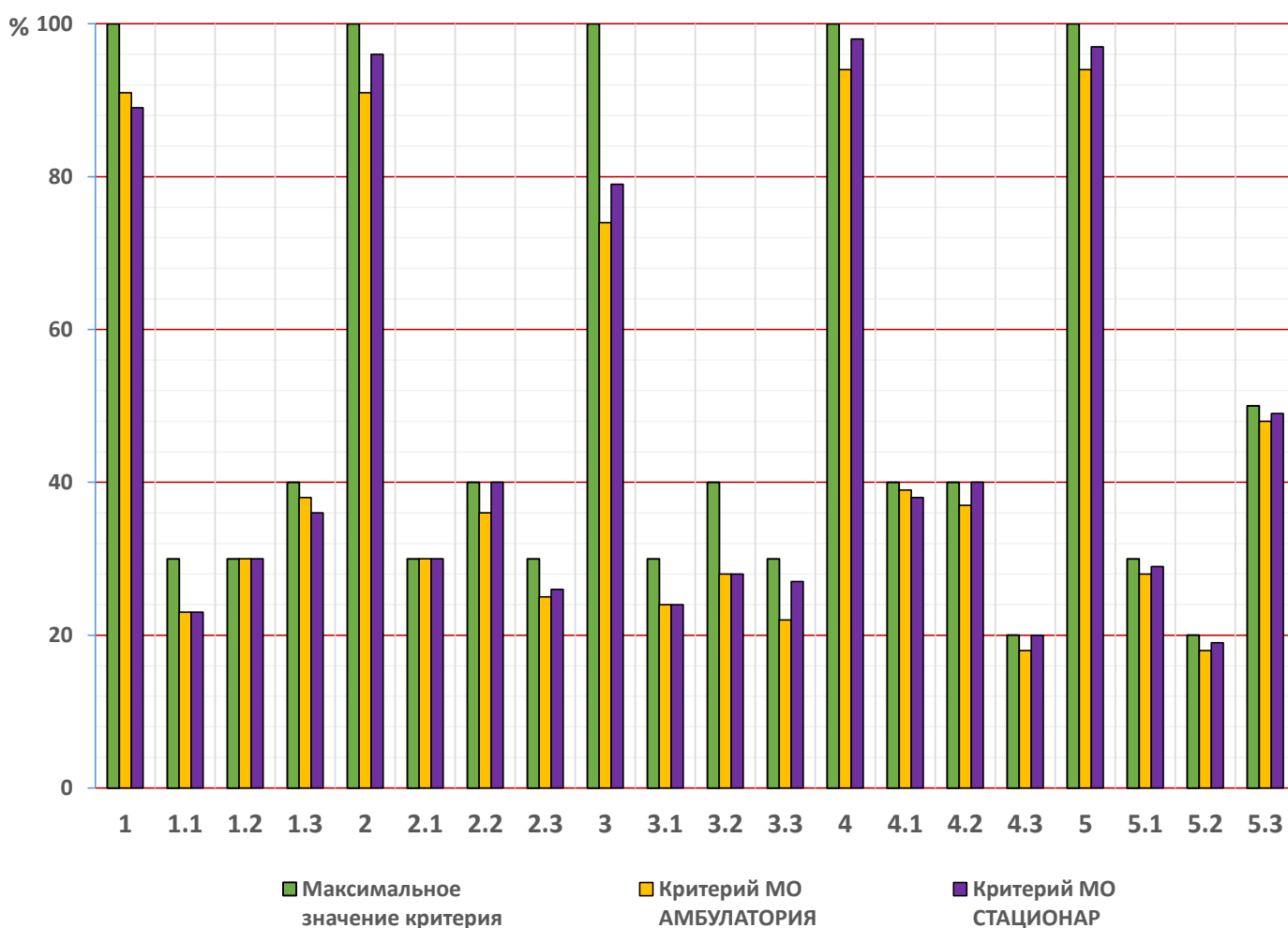
Количество проанализированных анкет

337

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>89</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>36</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>26</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>79</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>27</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Областная туберкулезная больница в городе Выборге»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>90</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>90</b>
<b>Стационар</b>	<b>90</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**535**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>74</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>17</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

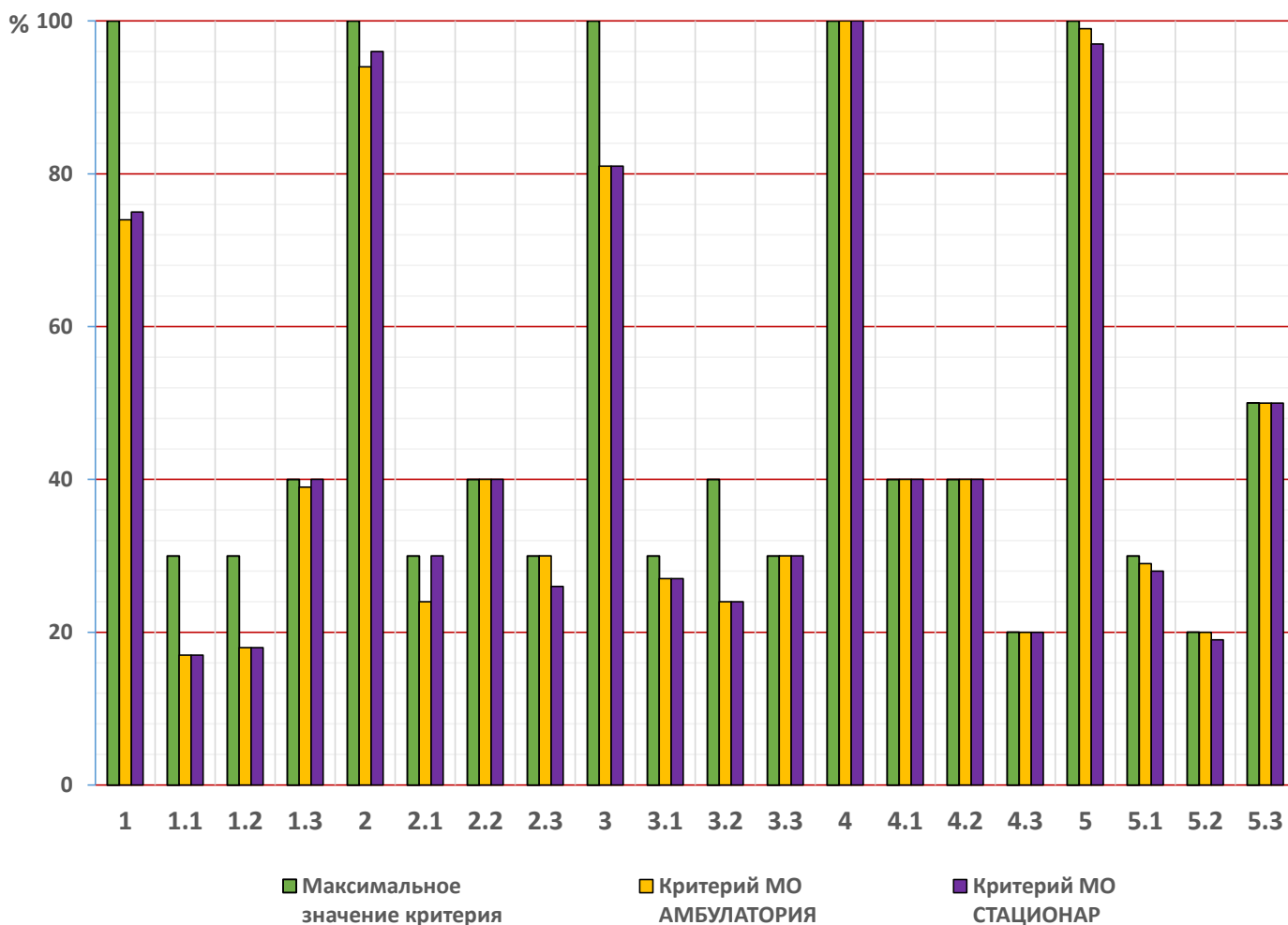
Количество проанализированных анкет

79

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>17</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>26</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Всеволожская клиническая межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>90</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>89</b>
<b>Стационар</b>	<b>92</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**1319**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>89</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>36</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>23</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>27</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>45</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

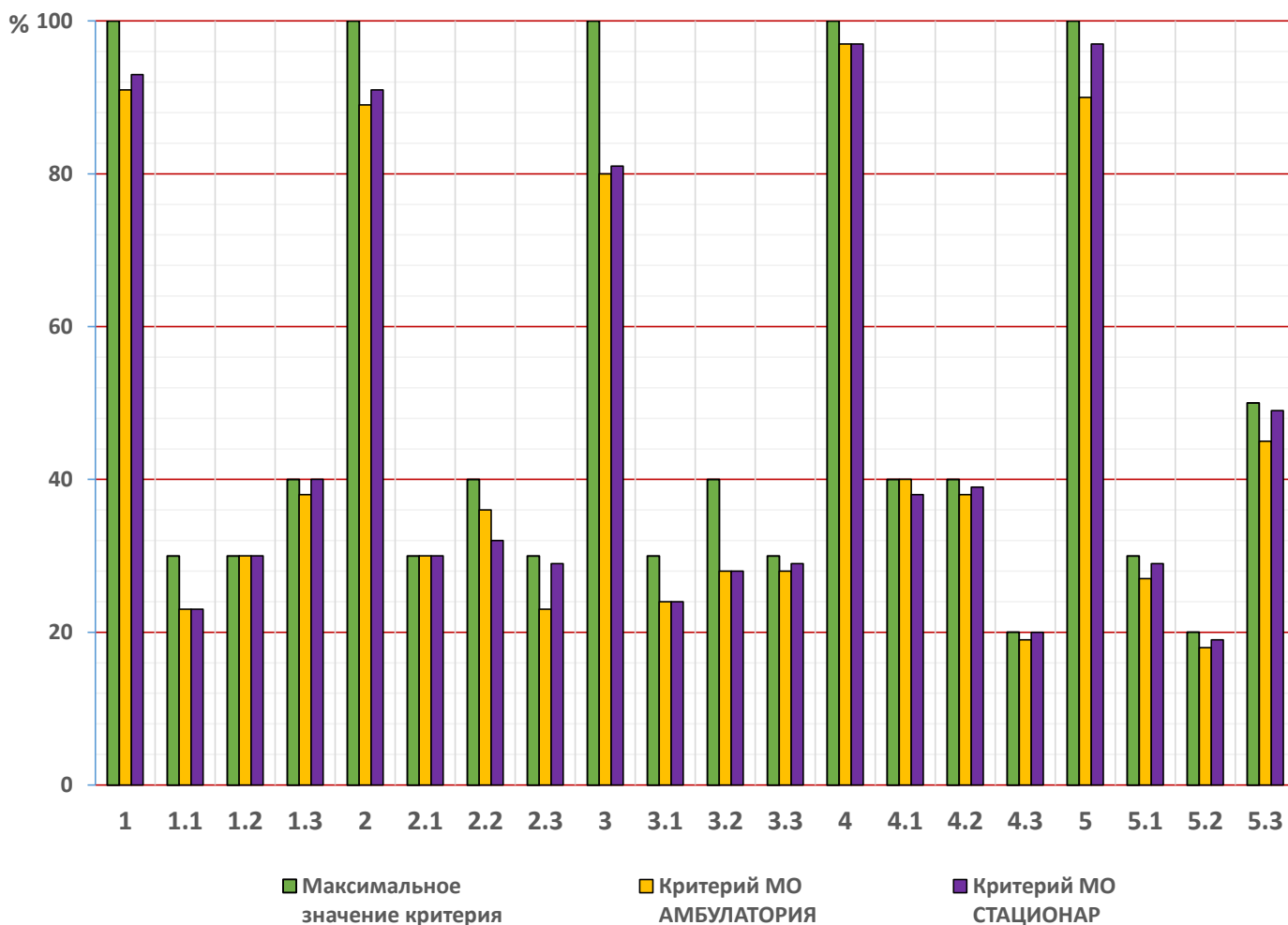
Количество проанализированных анкет

3414

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская клиническая больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>89</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>90</b>
<b>Стационар</b>	<b>89</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведенной в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**343**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>70</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>22</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>34</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

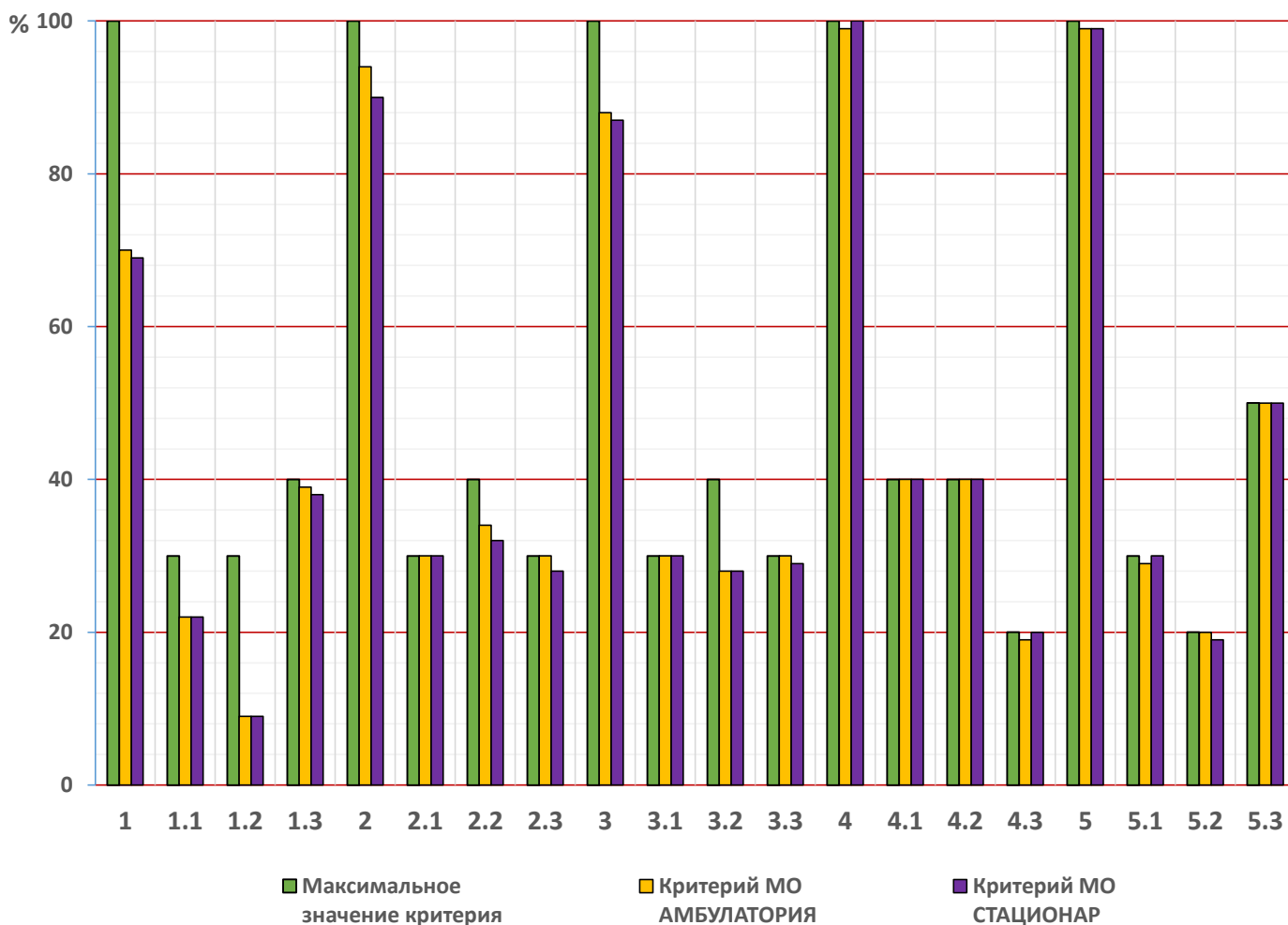
Количество проанализированных анкет

1913

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>69</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>22</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>87</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планировании мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.



**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Кировская стоматологическая поликлиника»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>89</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>89</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**216**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>73</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>24</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>34</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>15</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>48</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

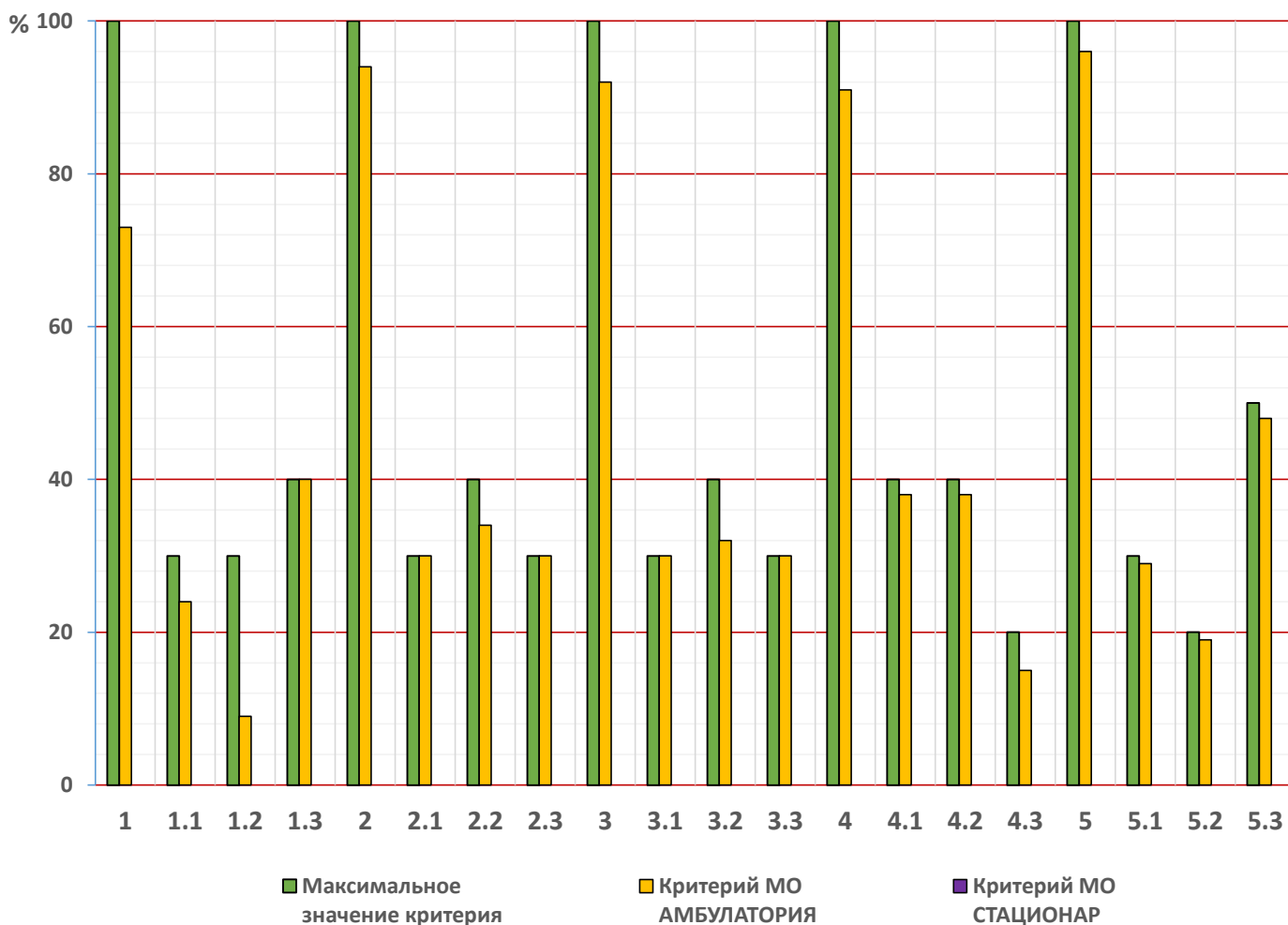
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
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-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планировании мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Волховская стоматологическая поликлиника»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>89</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>89</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**840**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>19</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>35</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>73</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>18</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>23</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

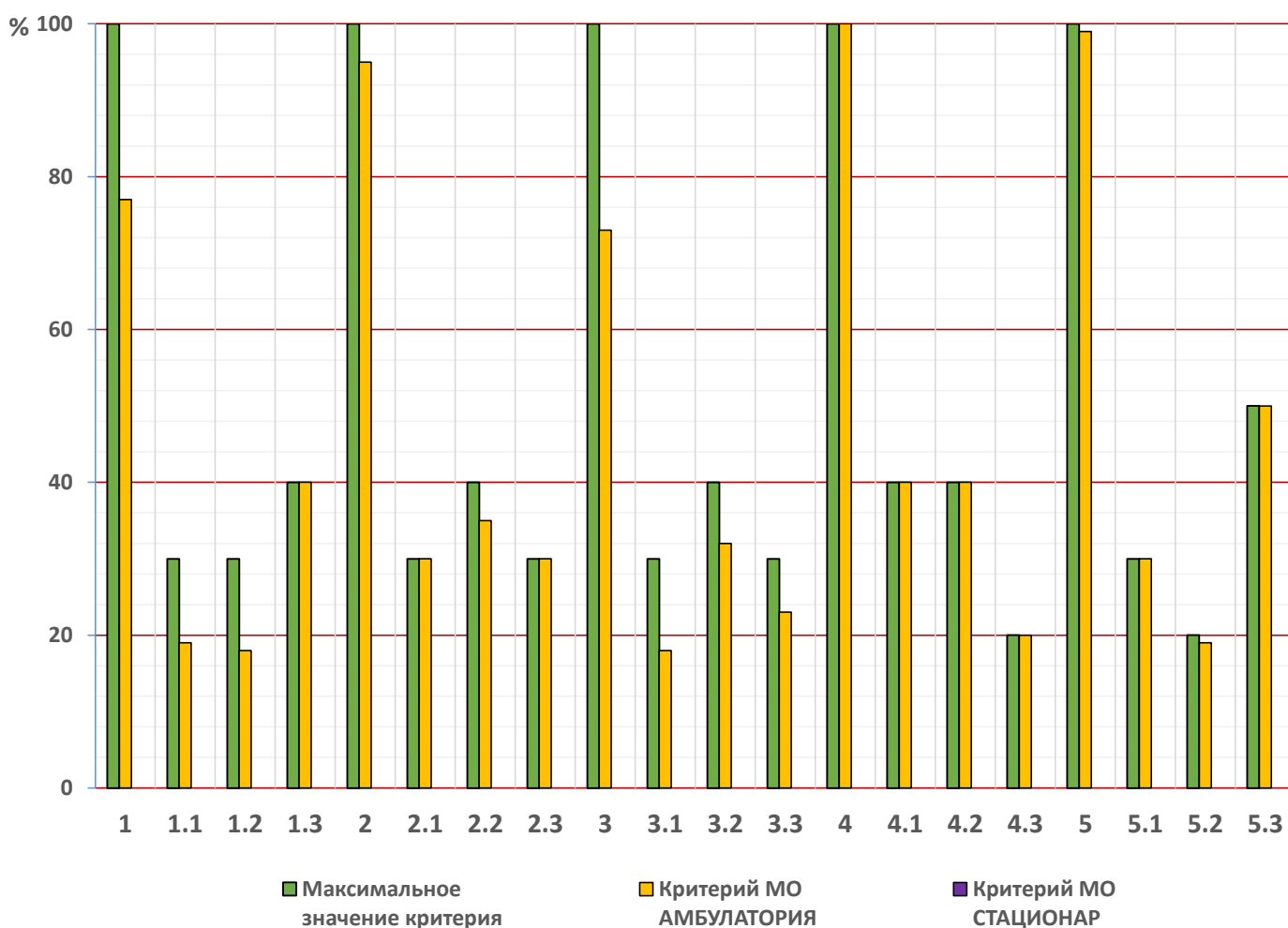
0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградский областной наркологический диспансер**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>89</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>90</b>
<b>Стационар</b>	<b>88</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**700**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>19</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>26</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

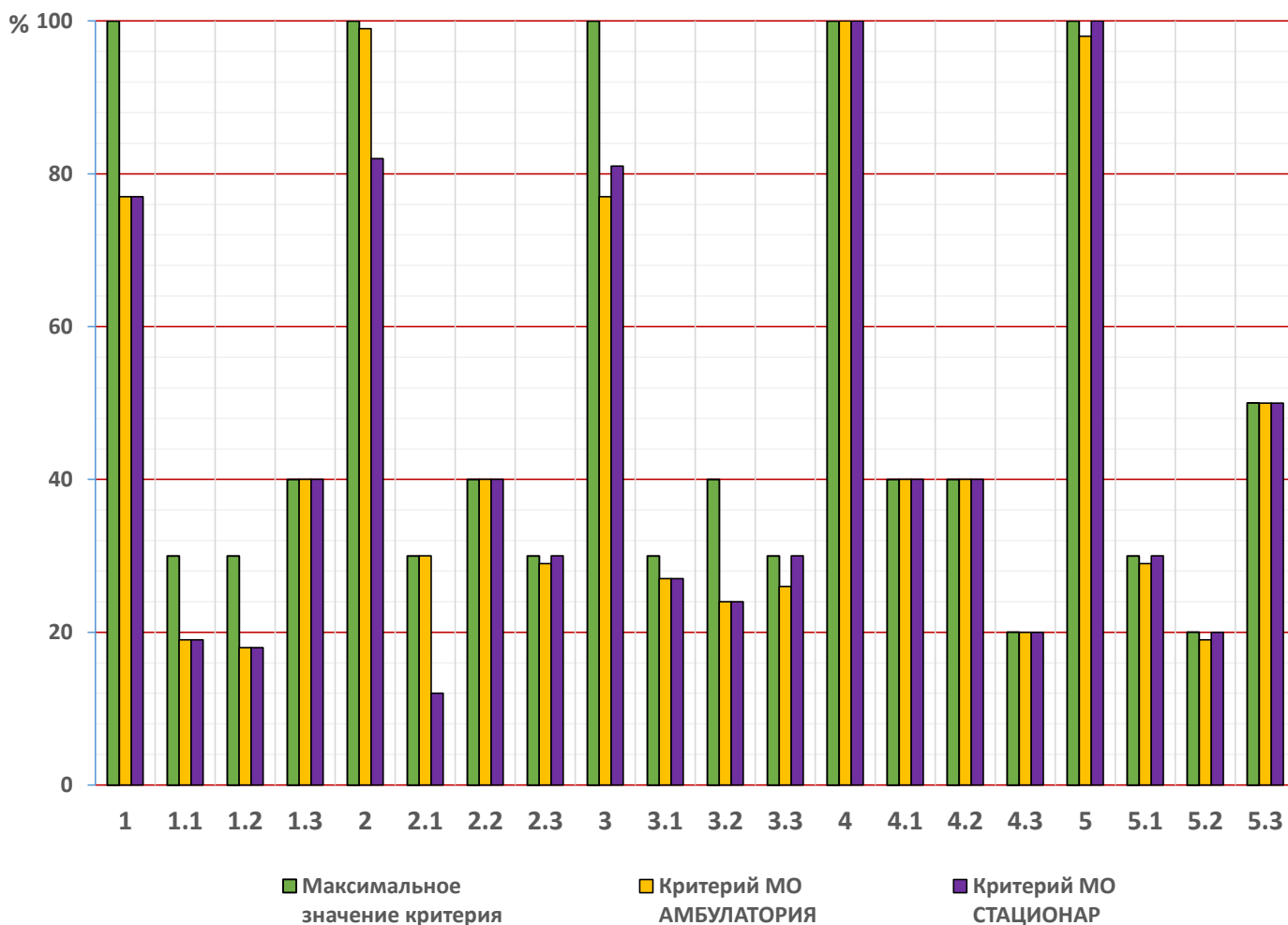
Количество проанализированных анкет

418

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>19</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>12</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ленинградский областной онкологический диспансер»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>88</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>88</b>
<b>Стационар</b>	<b>89</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**324**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>79</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>37</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>73</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>21</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>18</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

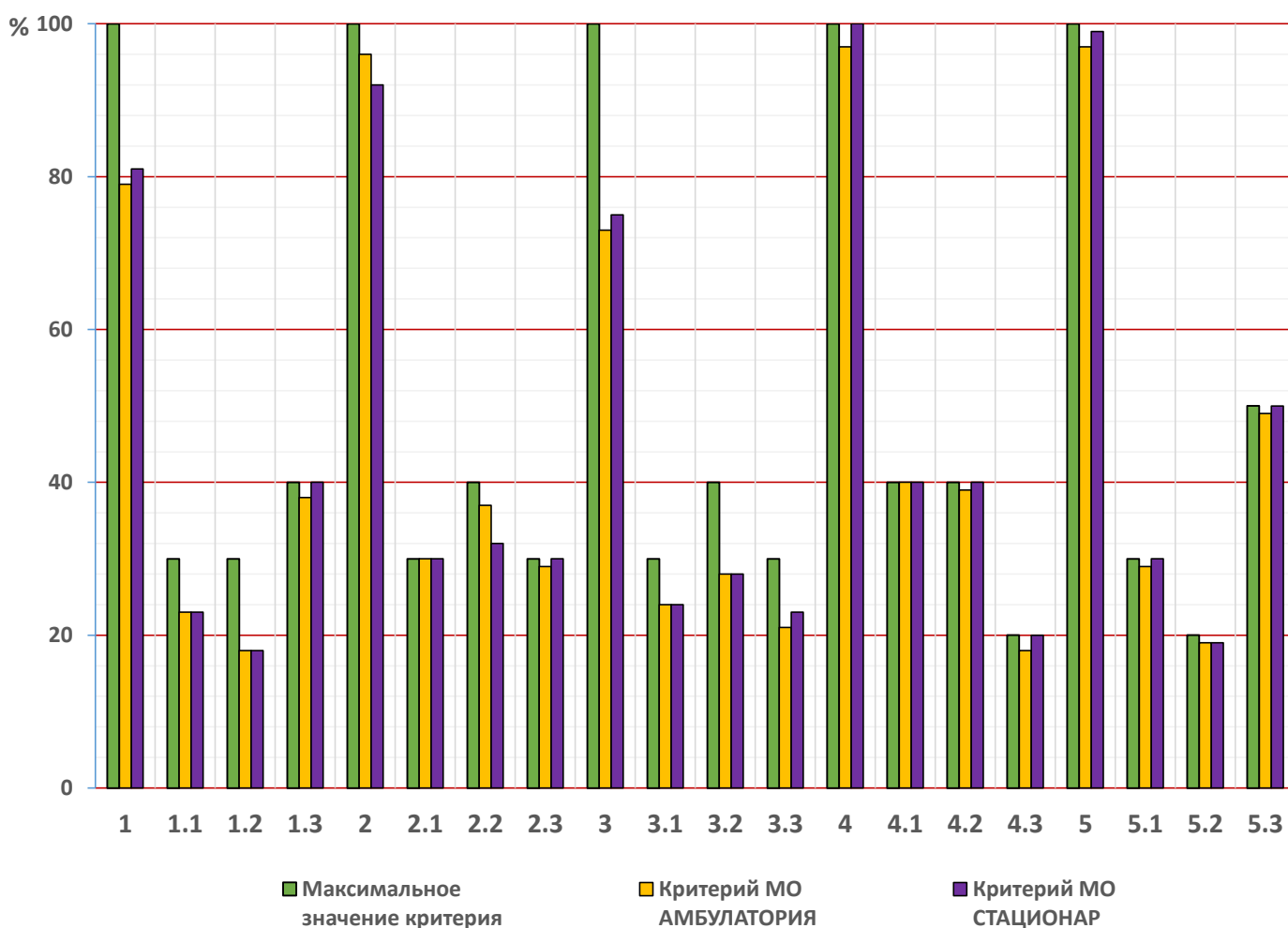
Количество проанализированных анкет

410

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>23</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>32</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>23</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Кировская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>88</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>84</b>
<b>Стационар</b>	<b>93</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**944**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>36</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>89</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>34</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>25</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>24</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>36</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>18</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>24</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>16</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>41</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

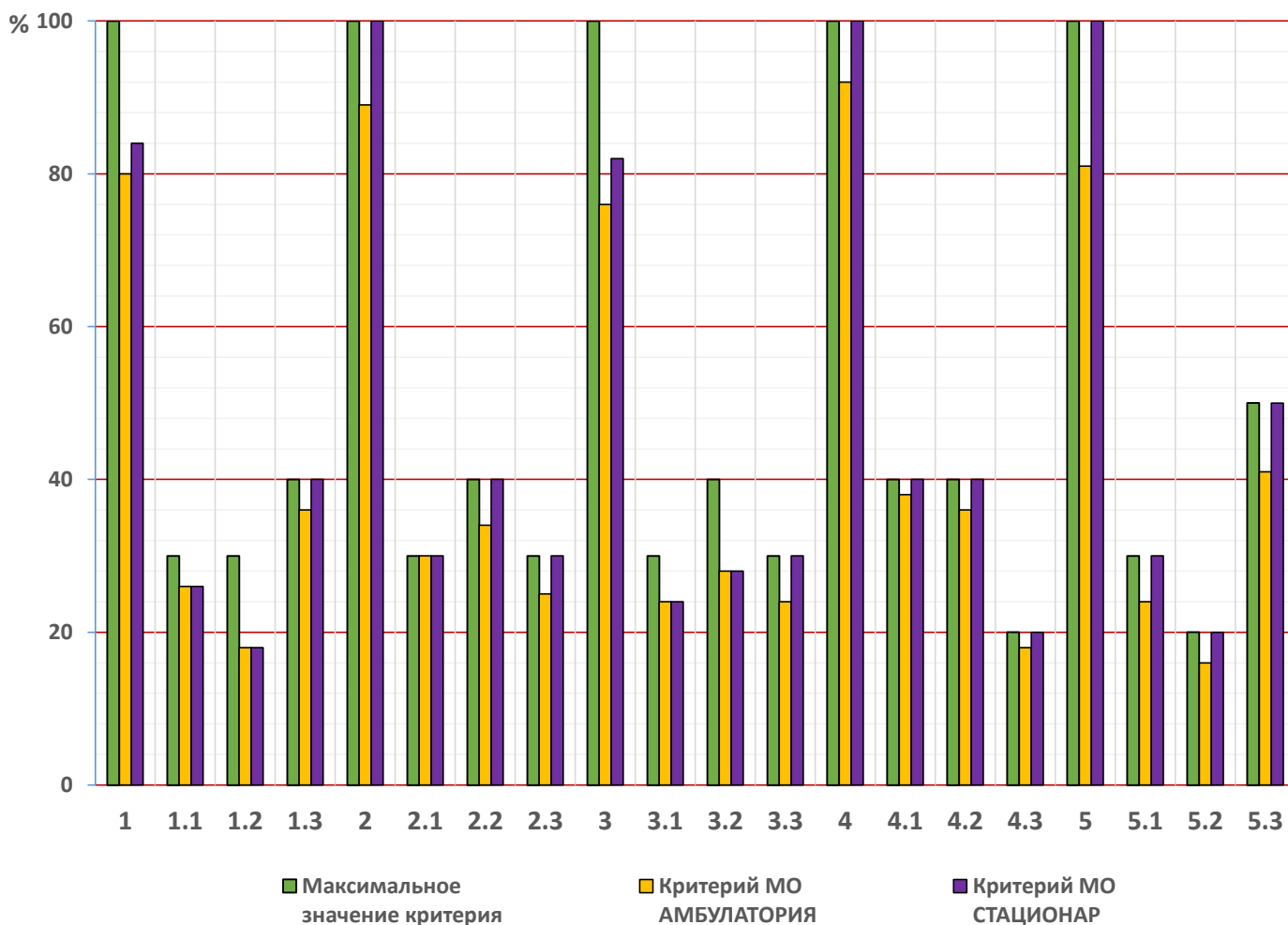
Количество проанализированных анкет

104

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Подпорожская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>87</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>87</b>
<b>Стационар</b>	<b>87</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**440**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>73</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>72</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>23</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>14</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>96</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>19</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>48</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

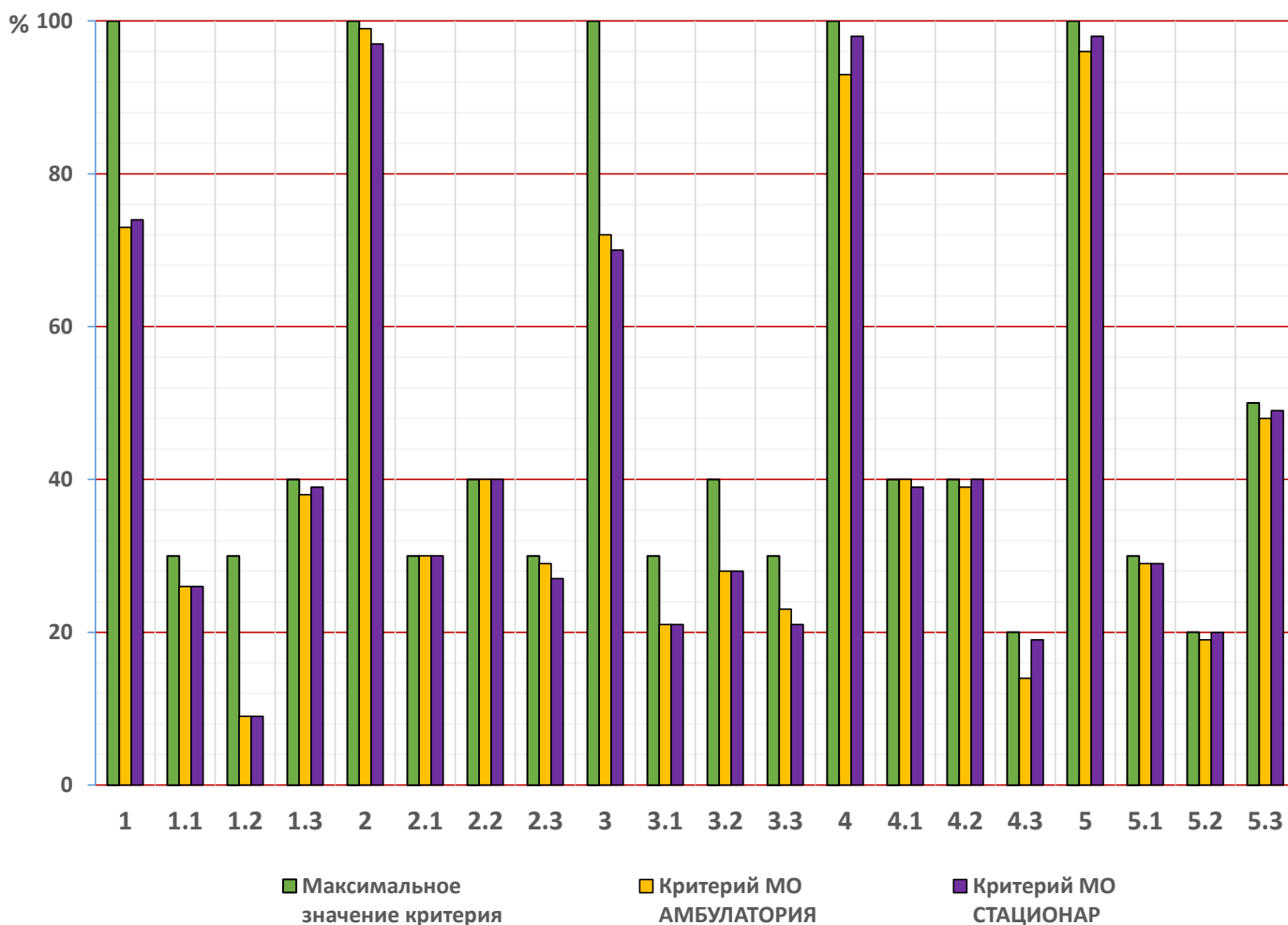
Количество проанализированных анкет

371

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>74</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>26</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>97</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>27</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>70</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>21</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>21</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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)	19
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Областная туберкулезная больница в г.Тихвине»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>87</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	<b>87</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **0**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

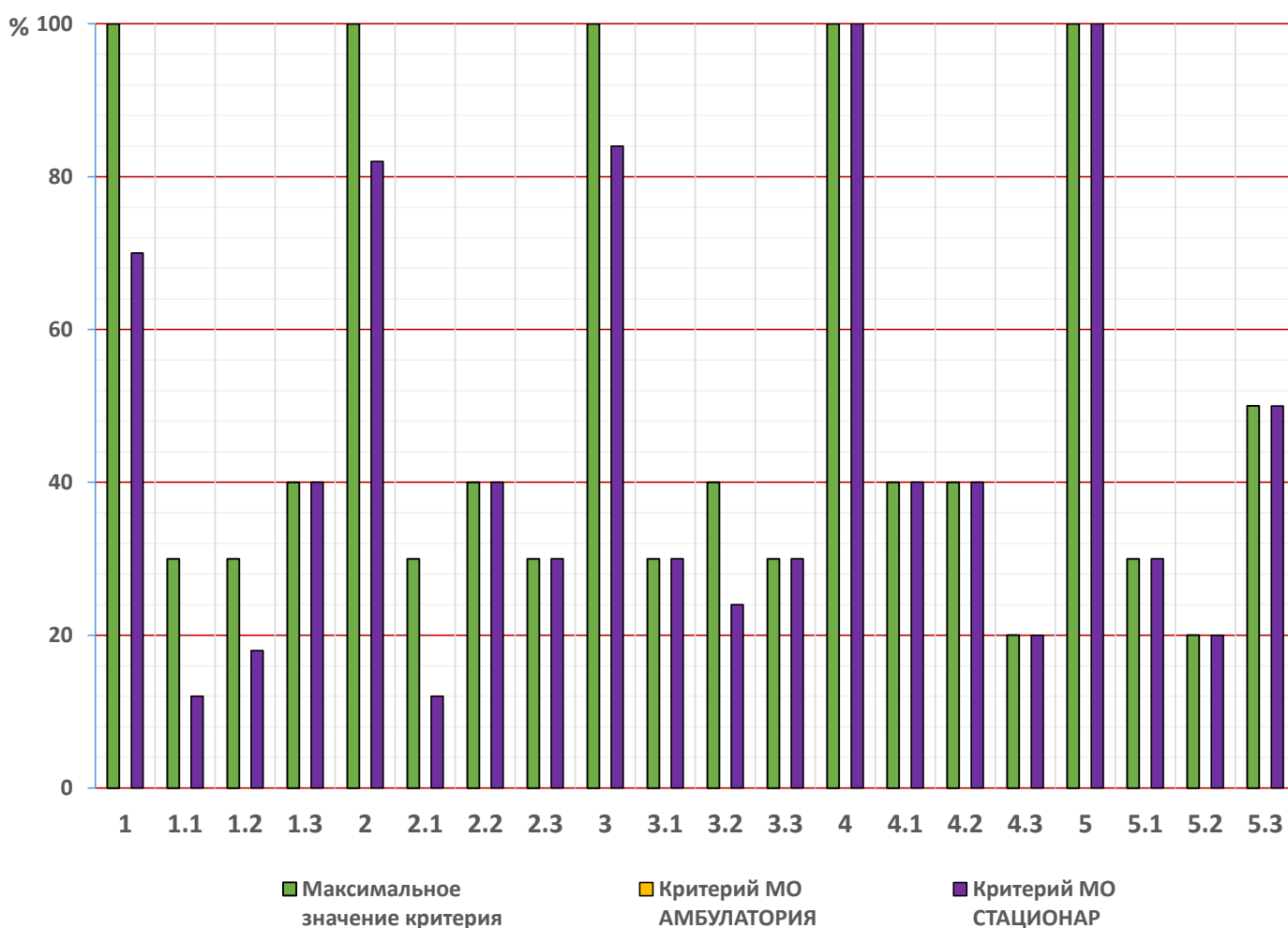
Количество проанализированных анкет

570

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>70</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>12</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>12</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения «Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>87</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>90</b>
<b>Стационар</b>	<b>84</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**605**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>19</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>18</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>87</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>29</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

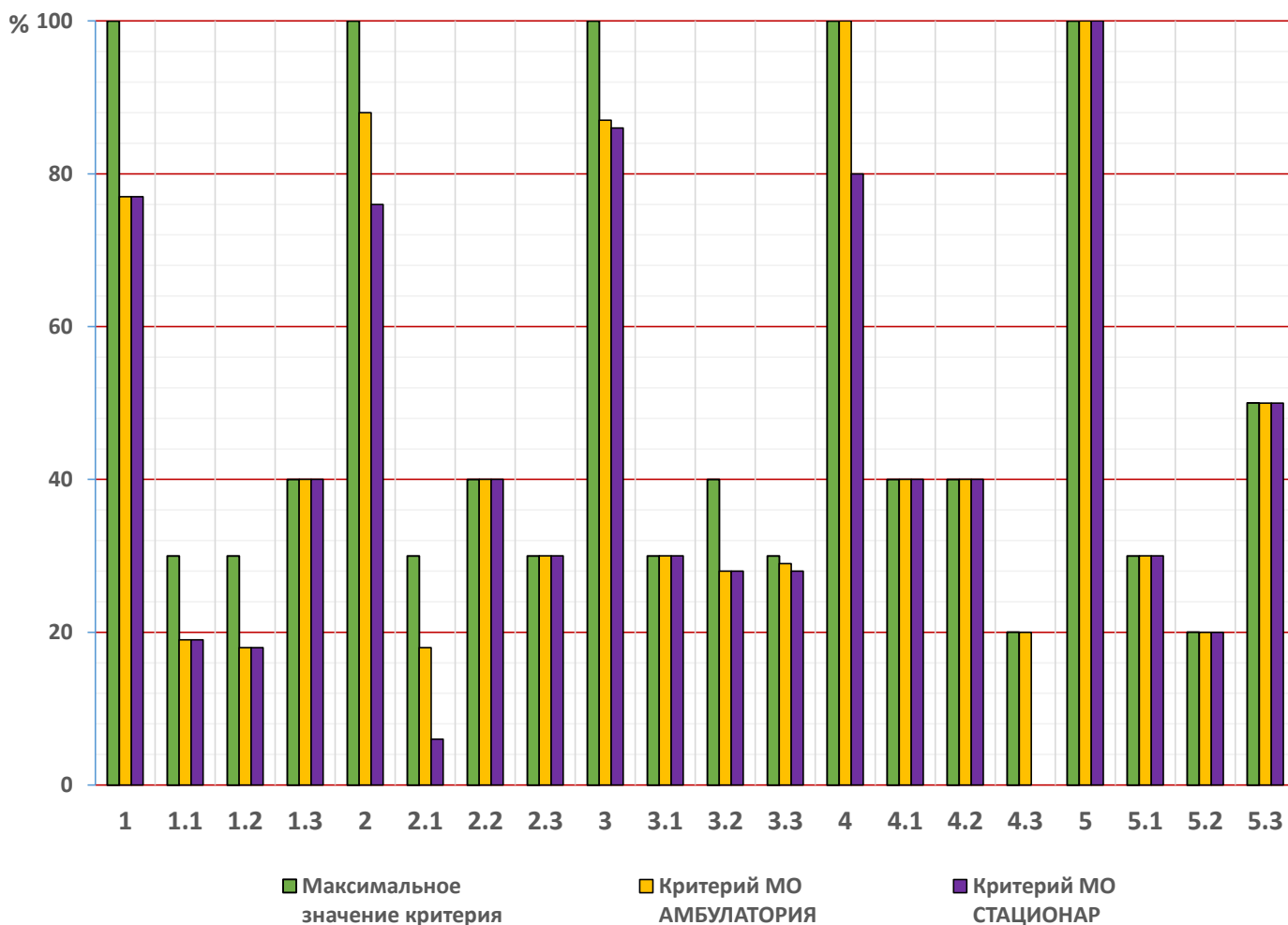
Количество проанализированных анкет

125

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>19</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>6</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>86</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.



**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Частное учреждение здравоохранения и развития медицинских технологий "Центр диализа "Парацельс"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>86</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>86</b>
<b>Стационар</b>	<b>13</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**55**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>45</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>5</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

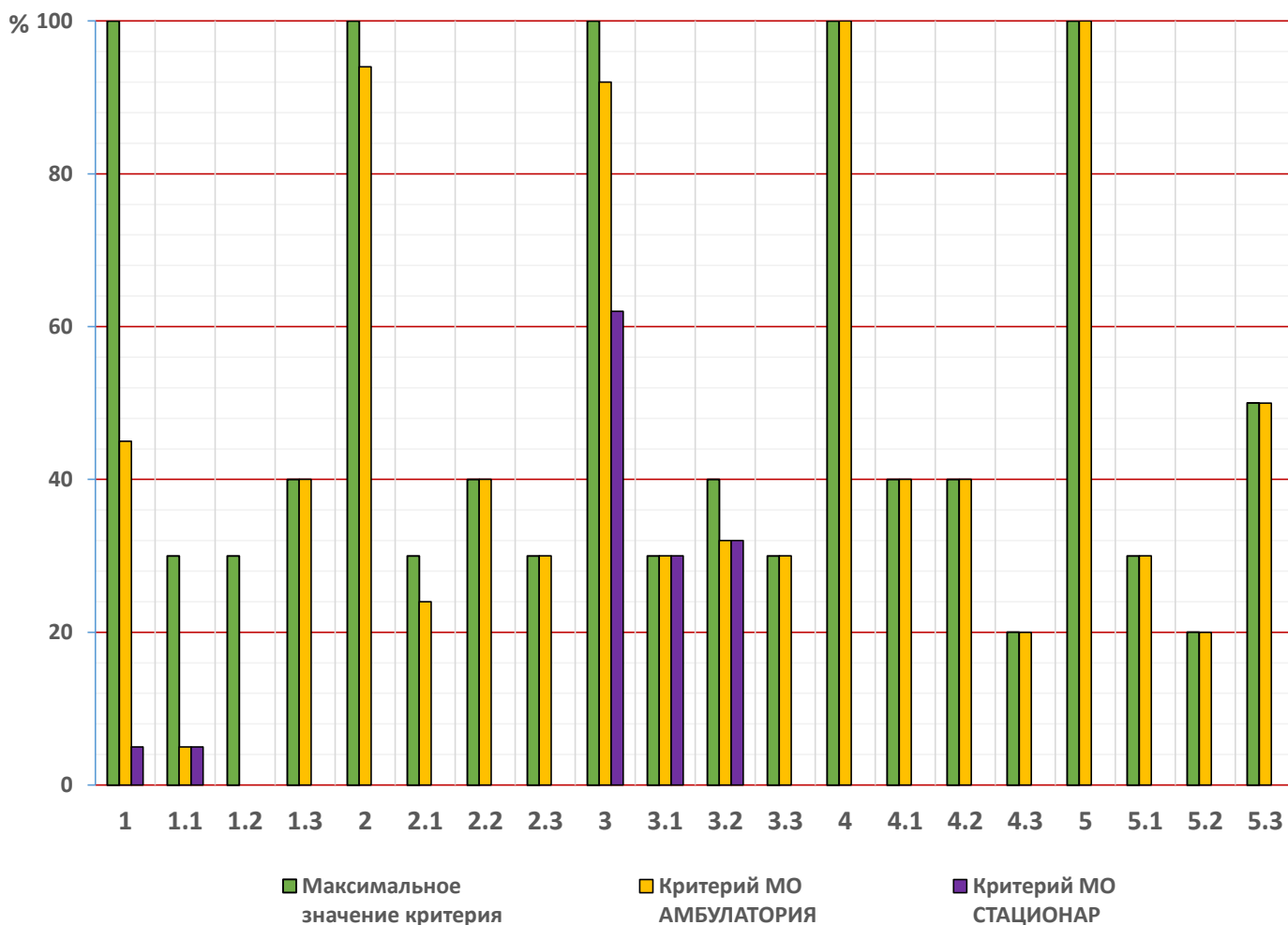
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>5</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>5</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Выборгский межрайонный наркологический диспансер»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>88</b>
<b>Стационар</b>	<b>82</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**140**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>74</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>16</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>24</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

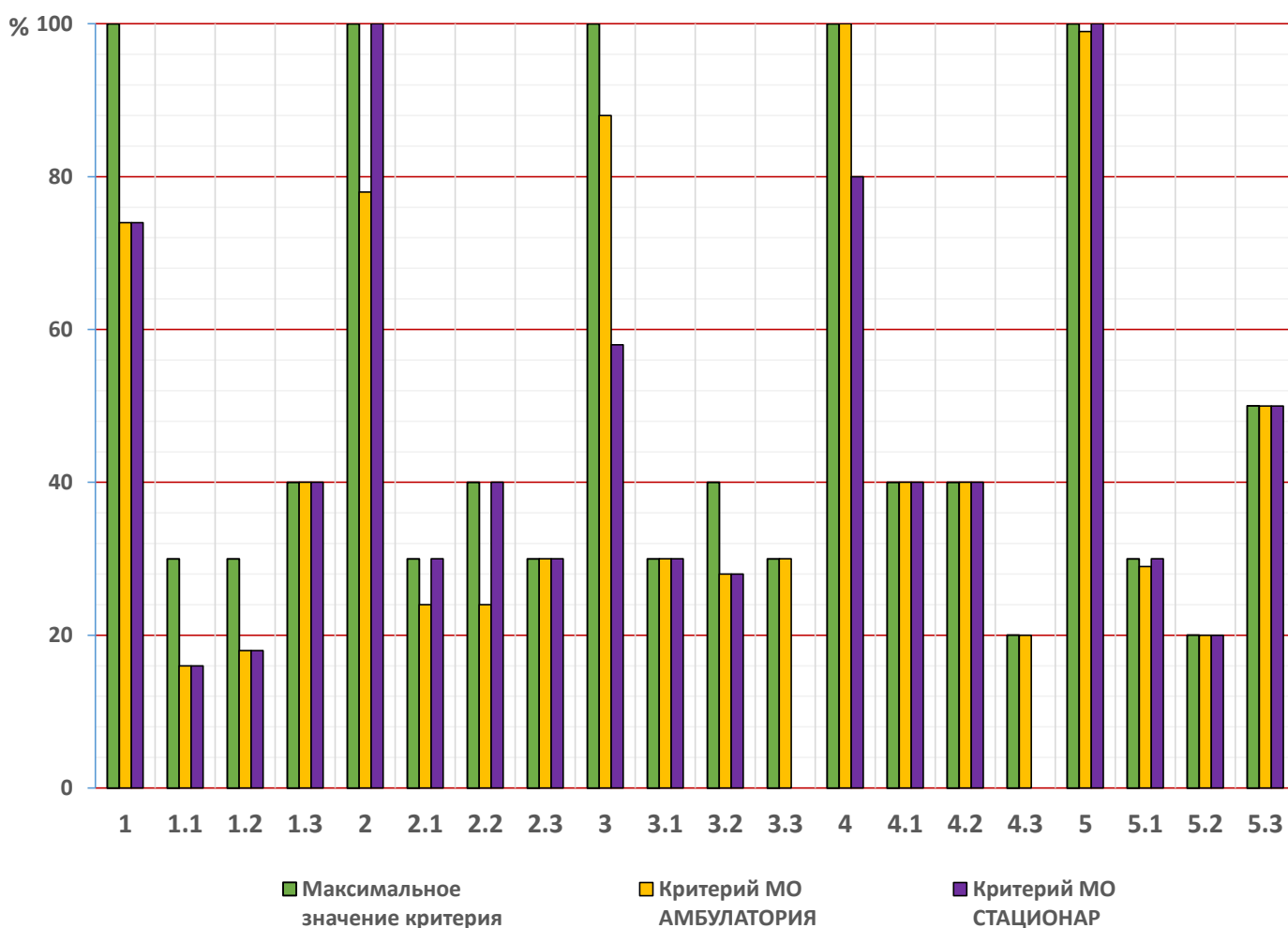
462

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>74</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>16</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>58</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью "Медицинский центр "Здоровье"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>85</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**51**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>58</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>11</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>94</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

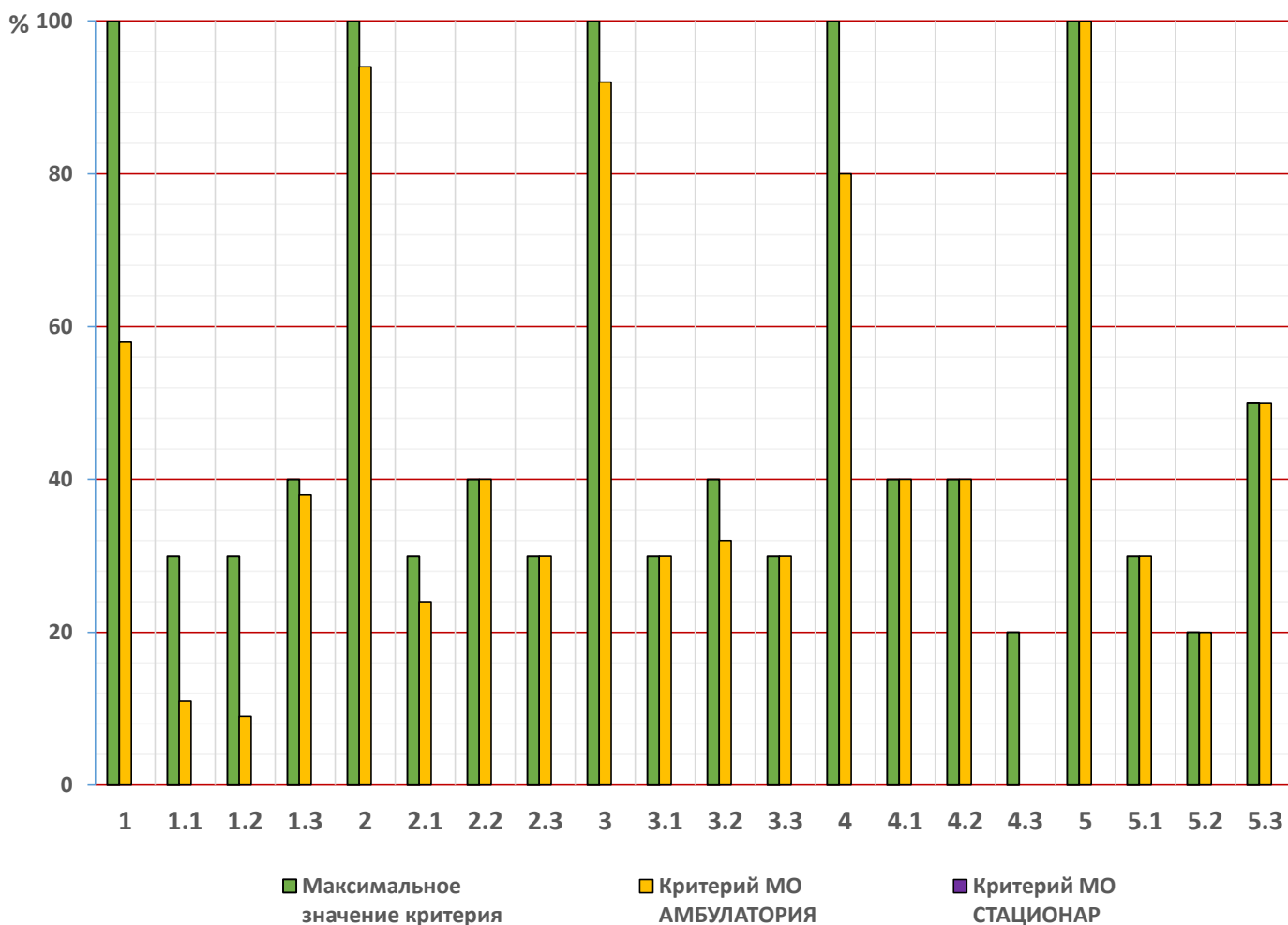
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая больница на станции Волховстрой открытого акционерного общества "Российские железные дороги"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>85</b>
<b>Стационар</b>	<b>85</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**51**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>14</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>28</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

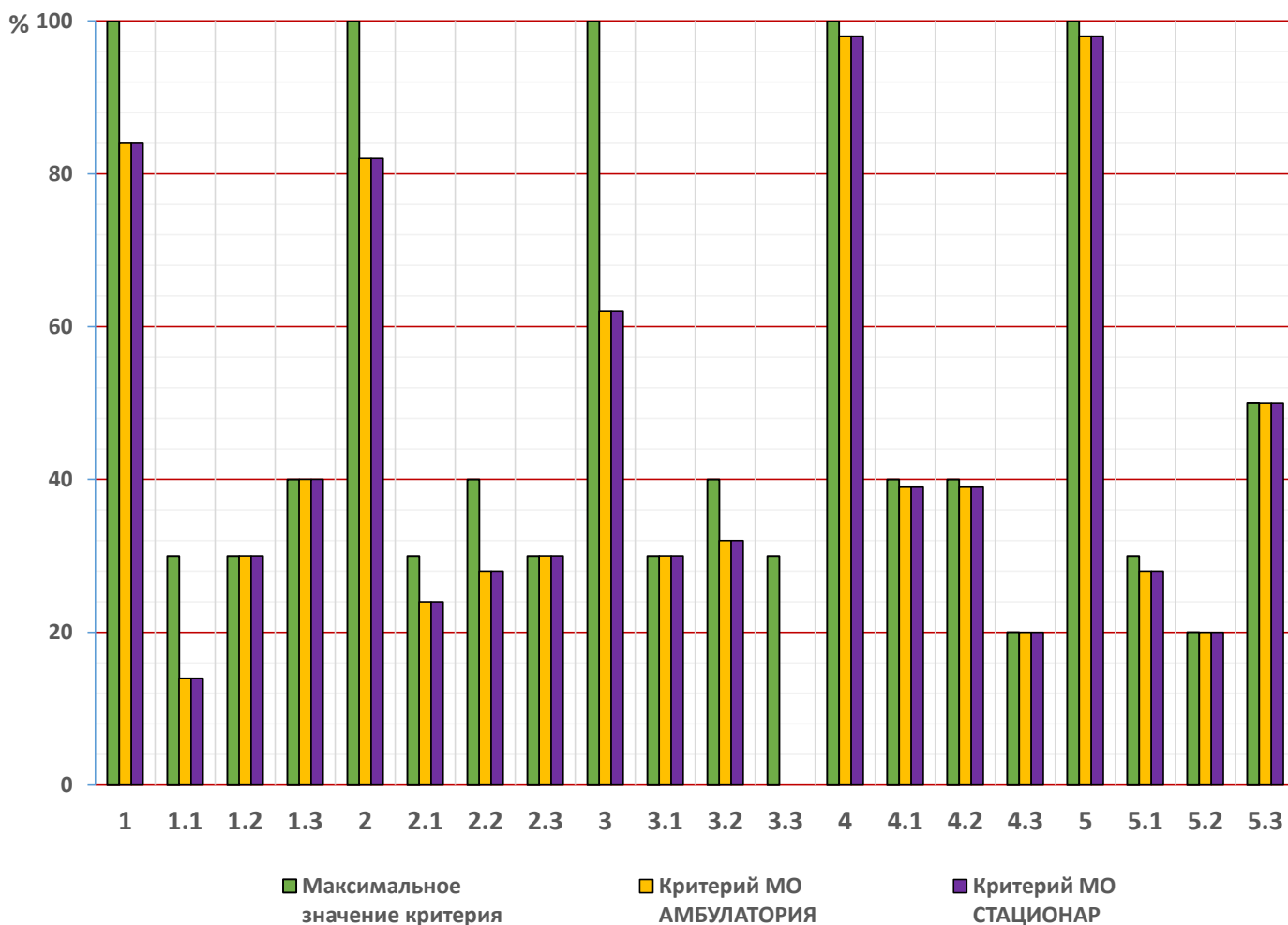
Количество проанализированных анкет

51

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>14</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>28</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Токсовская районная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>84</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>85</b>
<b>Стационар</b>	<b>83</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

Количество проанализированных анкет

**505**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>33</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>87</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>34</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>23</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>32</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>19</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>22</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

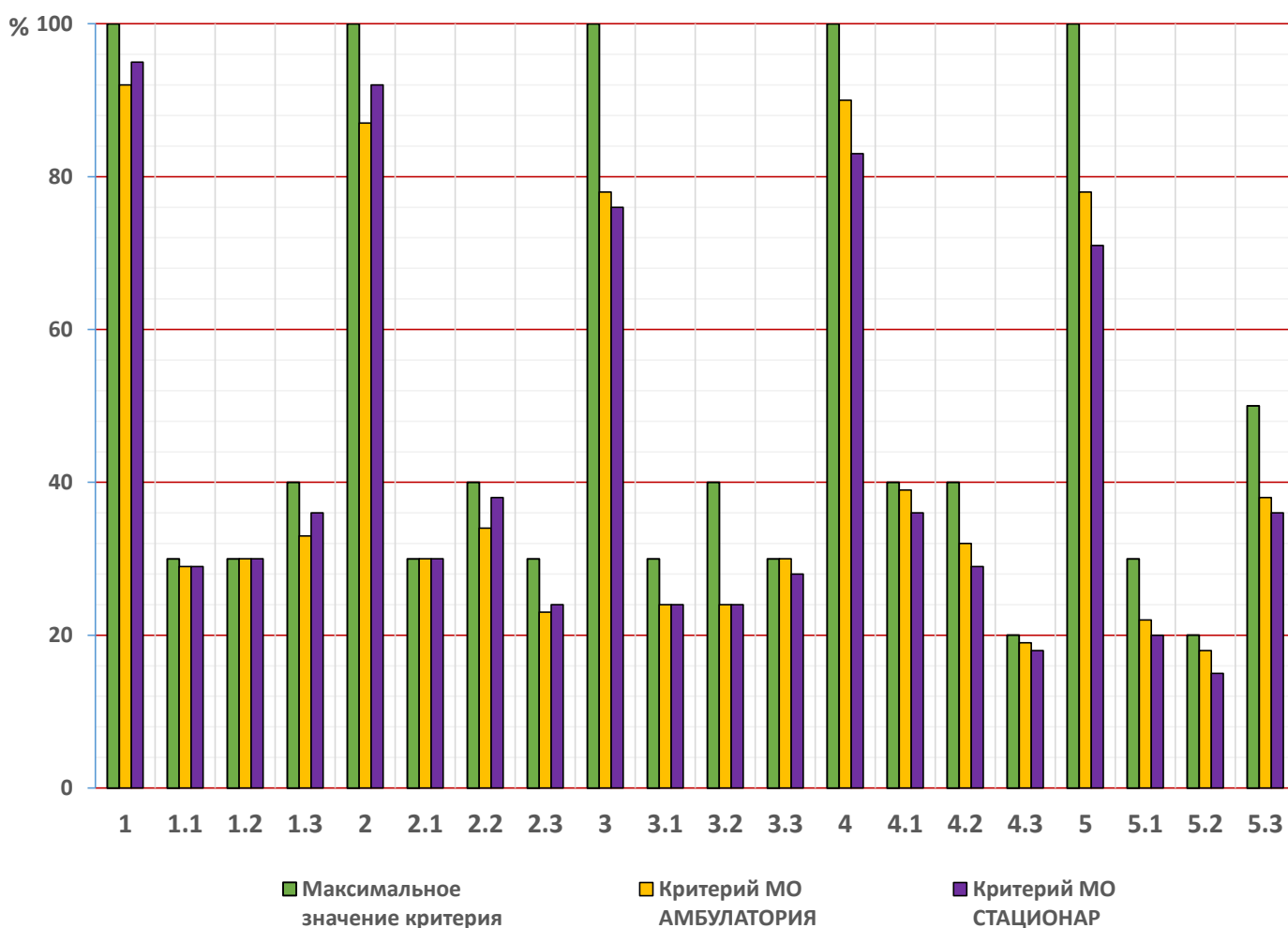
Количество проанализированных анкет

55

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>29</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>36</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>92</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>38</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>24</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>28</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>83</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>36</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
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)	18
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	71
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5

- составление плана и контроль выполнения назначенными ответственными лицами учреждения;

- назначенное ответственное лицо по организации и проведению независимой оценки качества проводит постоянный мониторинг выполнения мероприятий утвержденного плана по улучшению качества оказания услуг в медицинской организации;

- систематизация работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в соответствии с новыми нормативными требованиями;

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Бокситогорская стоматологическая поликлиника»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>84</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>84</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**740**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>18</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>84</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>24</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

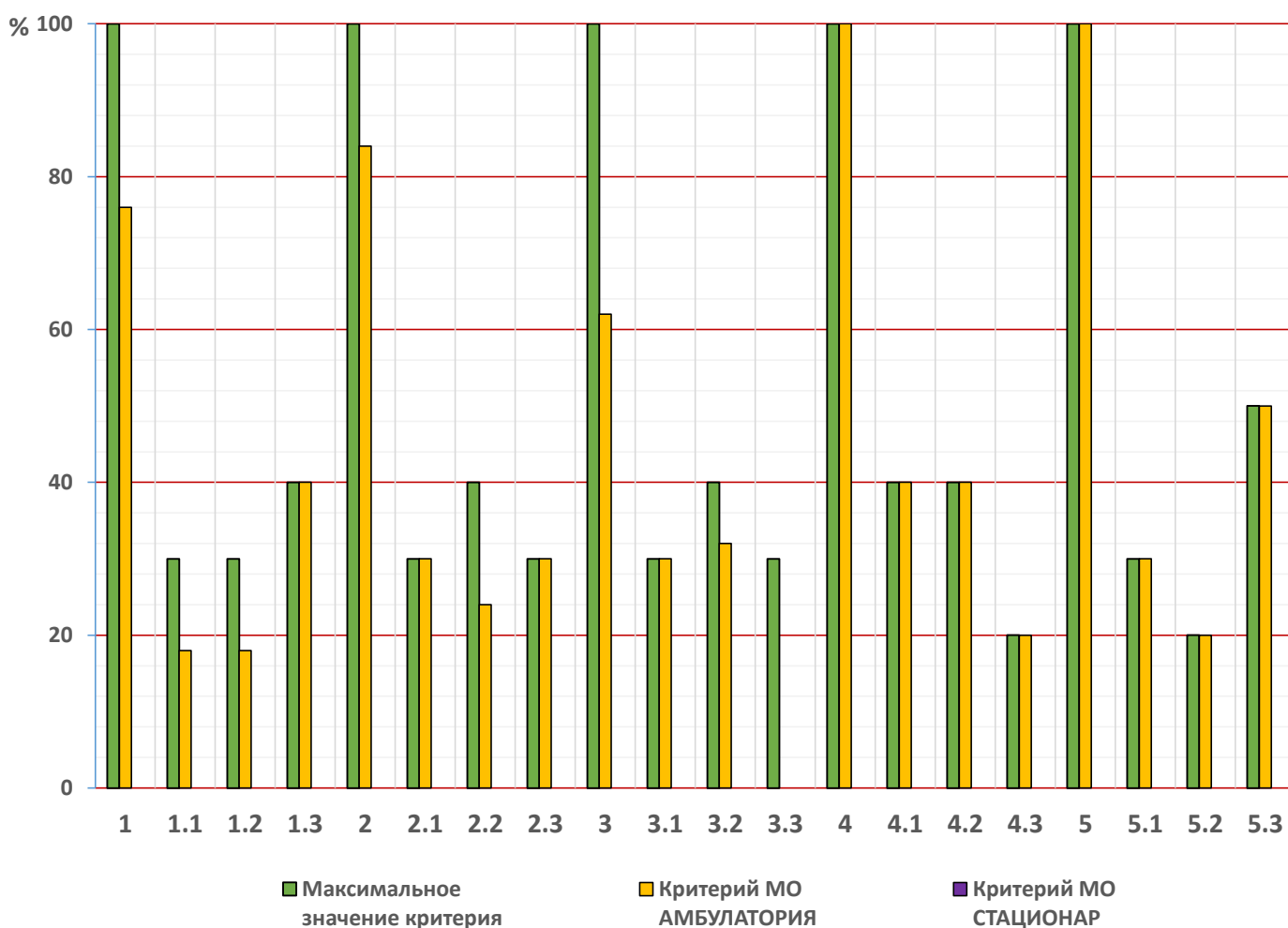
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное автономное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Детский хоспис при соборе святого Архистратига Божия Михаила пос.Токсово  
Всеволожского района»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>84</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	<b>84</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **0**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

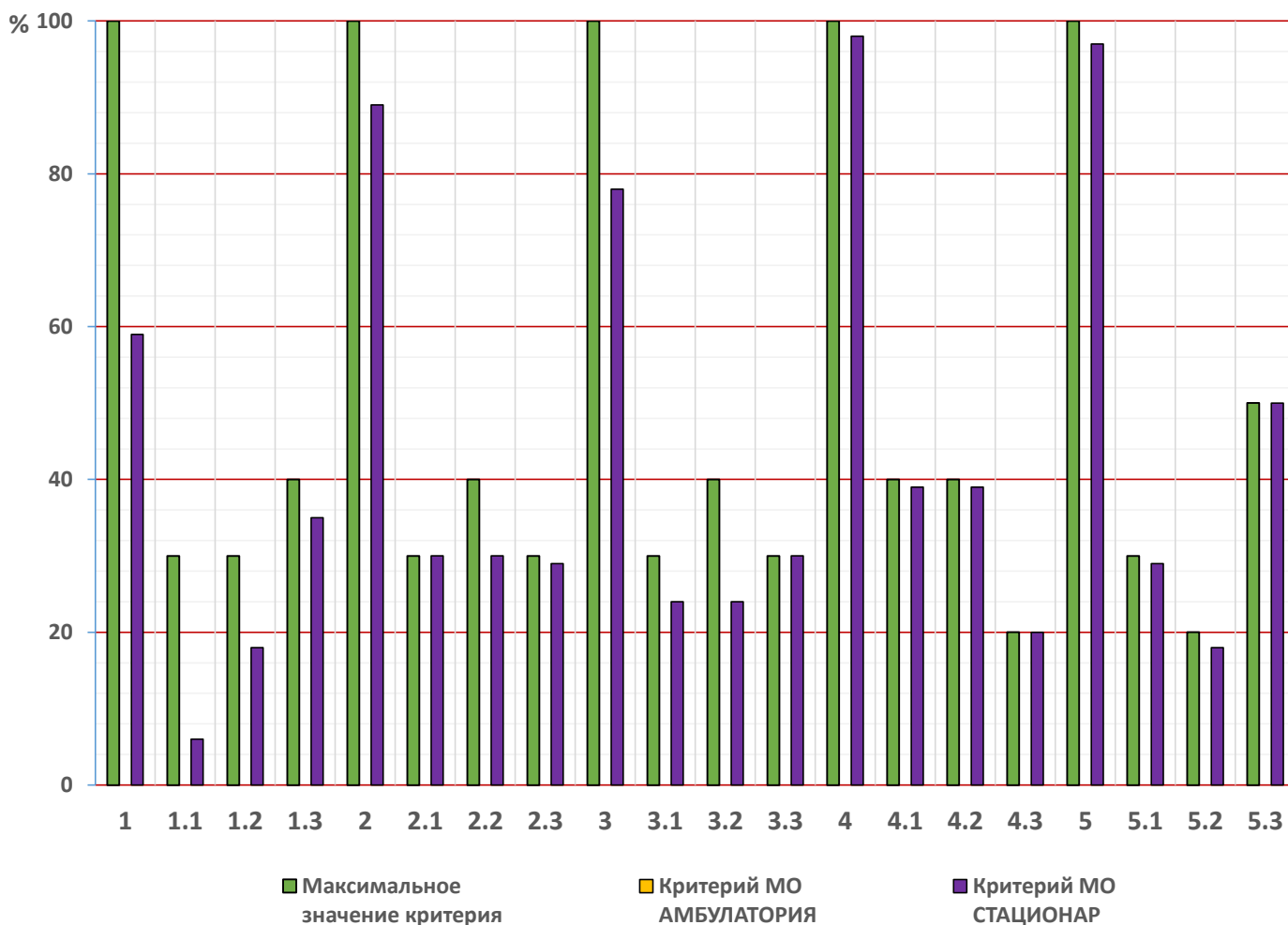
Количество проанализированных анкет

172

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>59</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>6</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>35</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>89</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>30</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>24</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>30</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Приозерская межрайонная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>83</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>76</b>
<b>Стационар</b>	<b>90</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**187**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>25</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>33</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>30</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>79</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>24</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>35</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>31</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>14</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>66</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>16</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>16</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>34</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

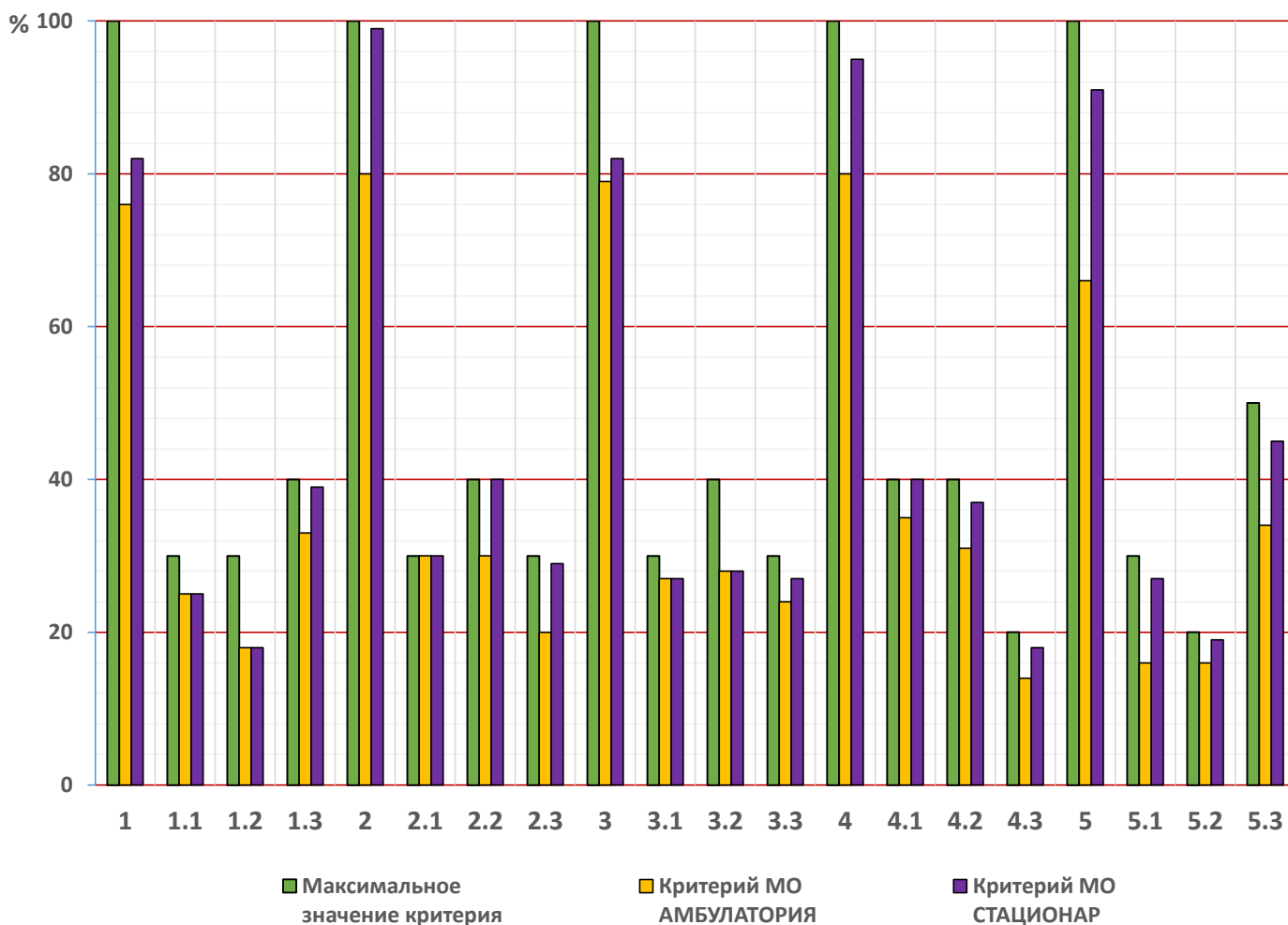
Количество проанализированных анкет

52

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>25</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>27</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>28</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>27</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>95</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37
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)	18
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5

- составление плана и контроль выполнения назначенными ответственными лицами учреждения;
- назначенное ответственное лицо по организации и проведению независимой оценки качества проводит постоянный мониторинг выполнения мероприятий утвержденного плана по улучшению качества оказания услуг в медицинской организации;
- систематизация работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в соответствии с новыми нормативными требованиями;



**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью "Сясьстройская стоматология"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>81</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>81</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**54**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>68</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>19</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>74</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>20</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

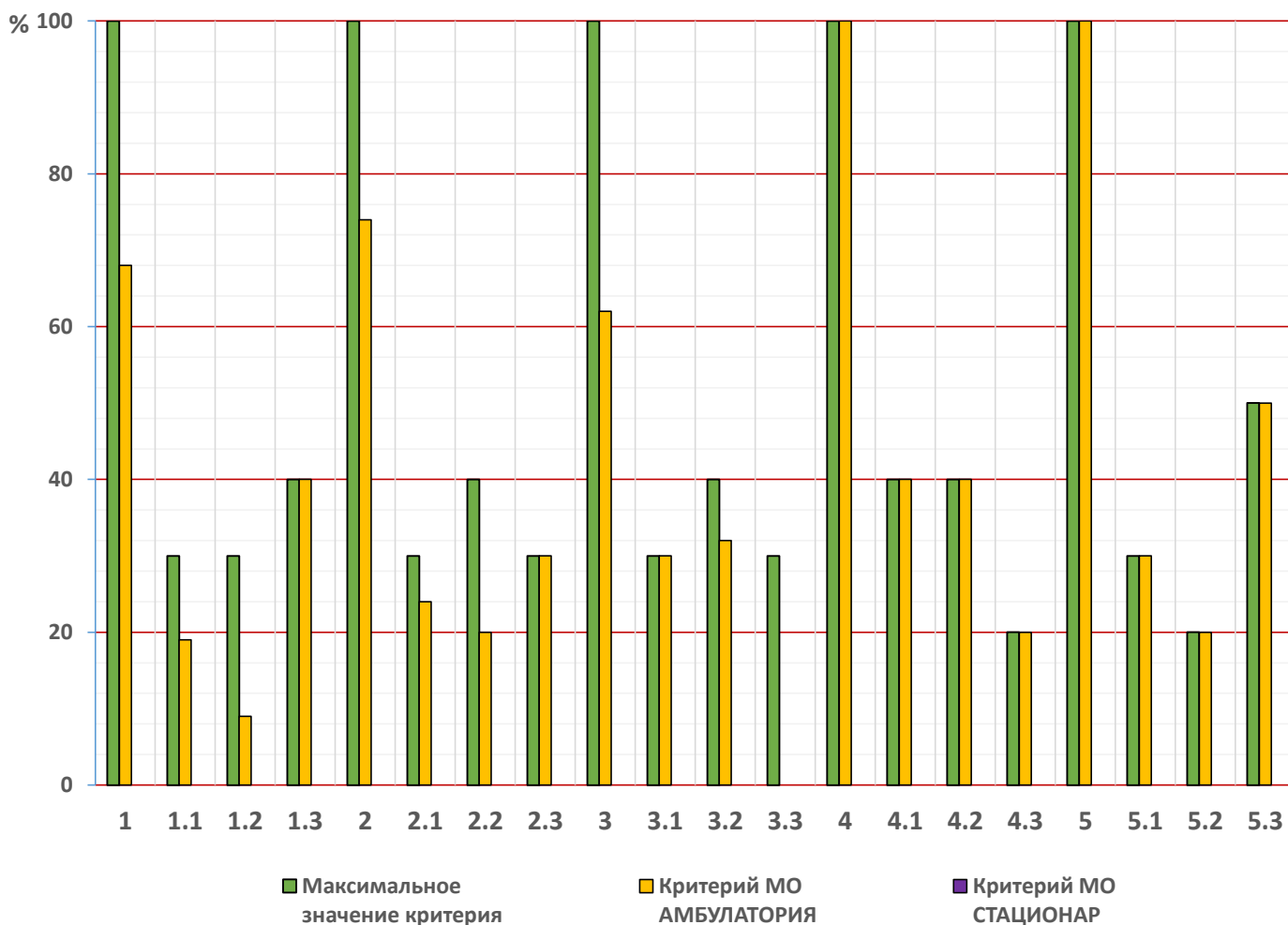
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
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-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью "Северо-Западный медицинский центр +"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>81</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>81</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**52**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>65</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>9</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>79</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>25</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

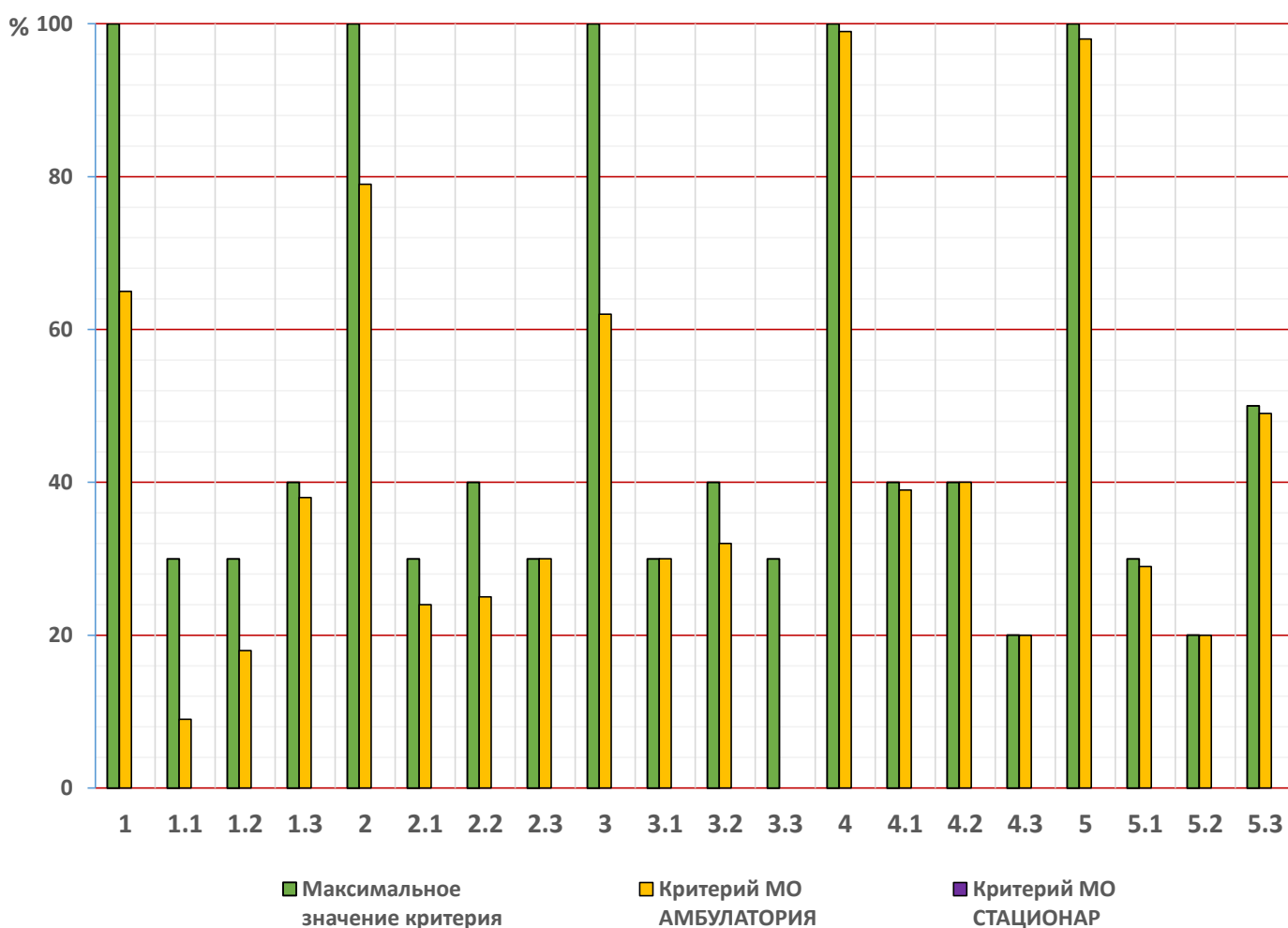
0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Выборг открытого акционерного общества "Российские железные дороги"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>80</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>80</b>
<b>Стационар</b>	<b>80</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*В результате проведённой в медицинской организации работе, показатели независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи находятся на высоком уровне. Рекомендуем разработать предложения по оптимизации контроля за мероприятиями НОК в организации и сосредоточить внимание на сохранение уровня достигнутых показателей.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**53**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>17</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>28</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

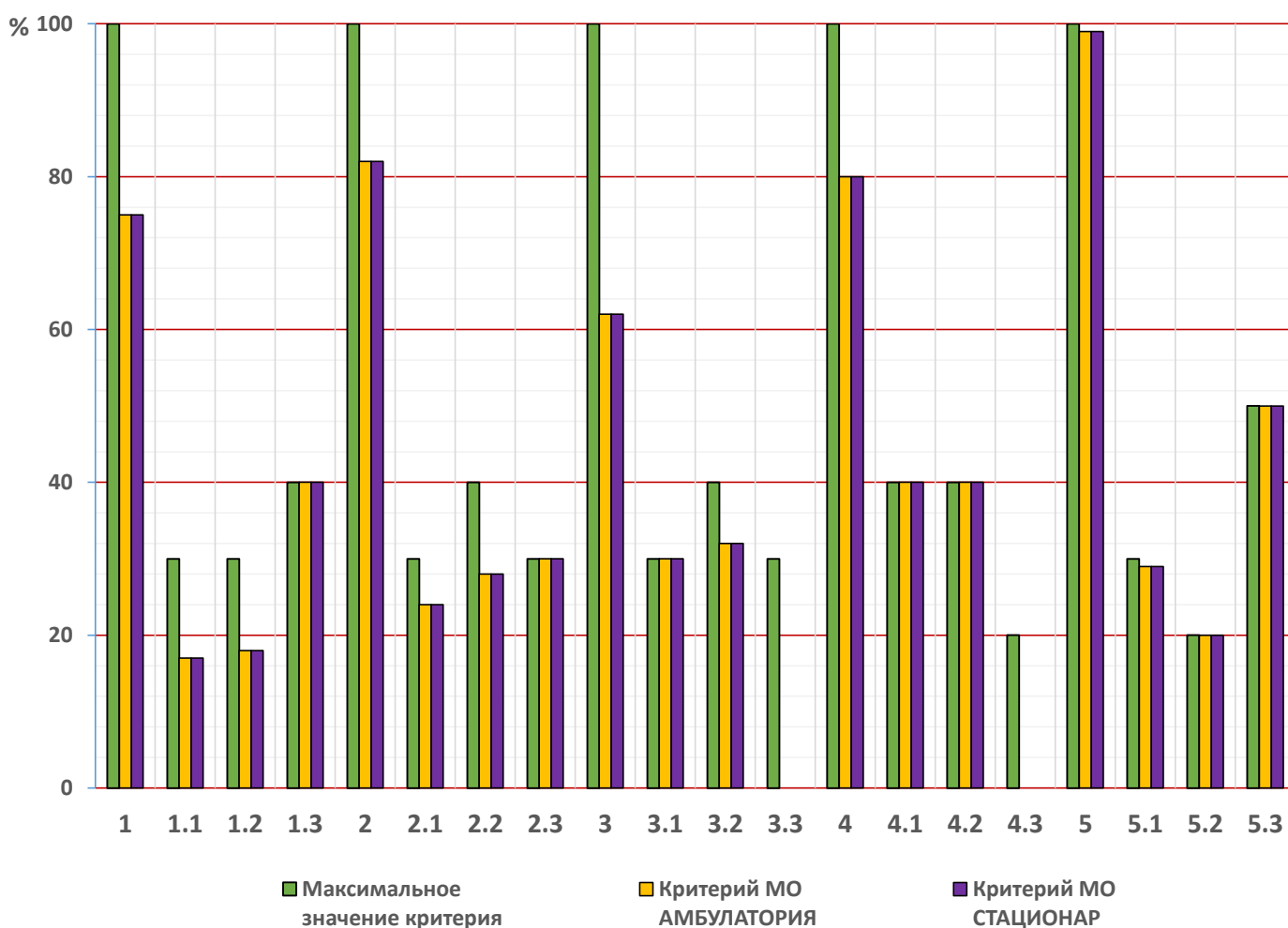
Количество проанализированных анкет

53

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>75</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>17</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>28</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью «Хэппи Дент»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>78</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>78</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**54**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>11</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>



<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>69</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>15</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

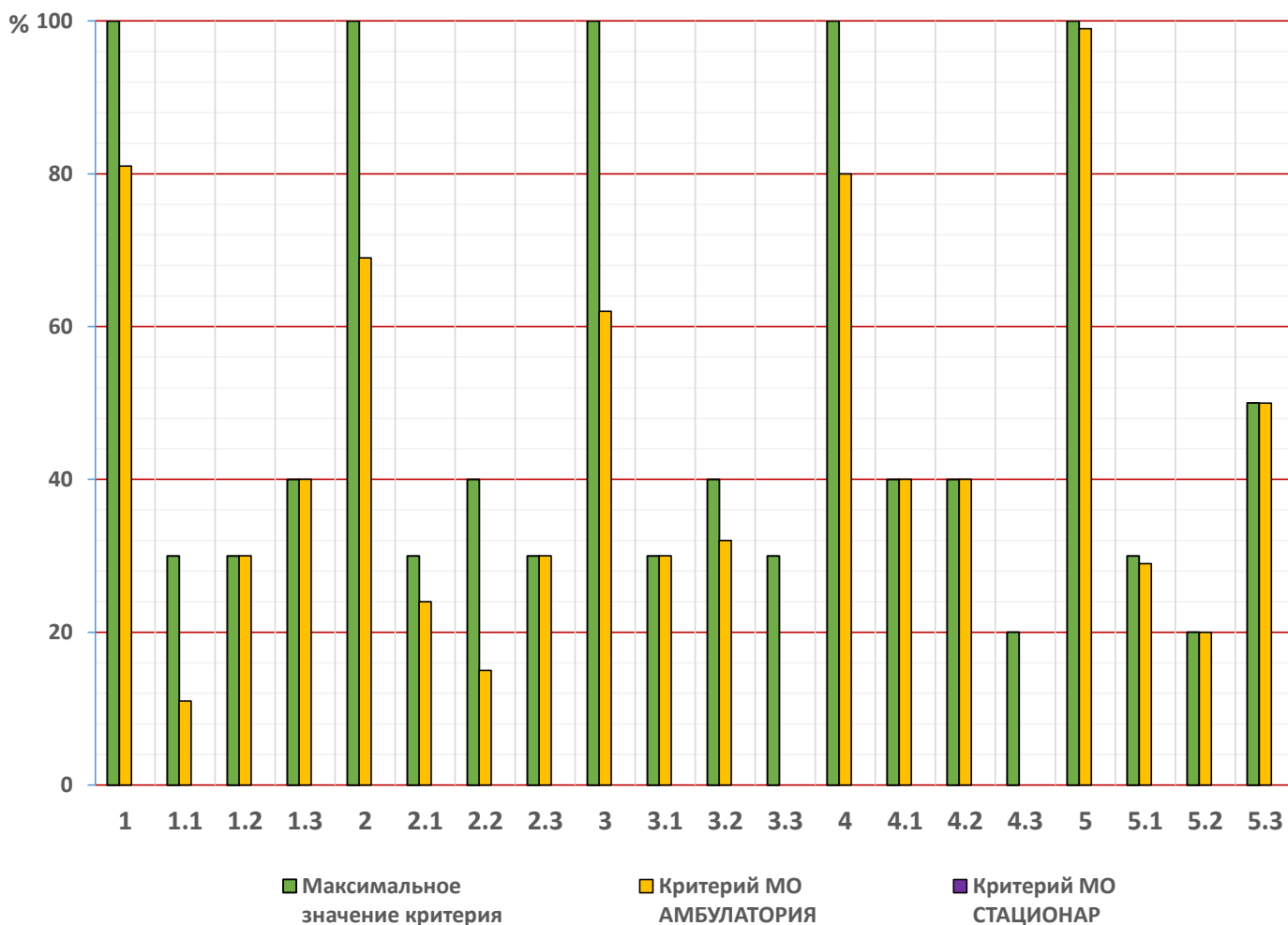
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
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-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1 рекомендаций нет. По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещении медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградской области  
«Зеленохолмская туберкулезная больница»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>78</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	<b>78</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет* **0**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

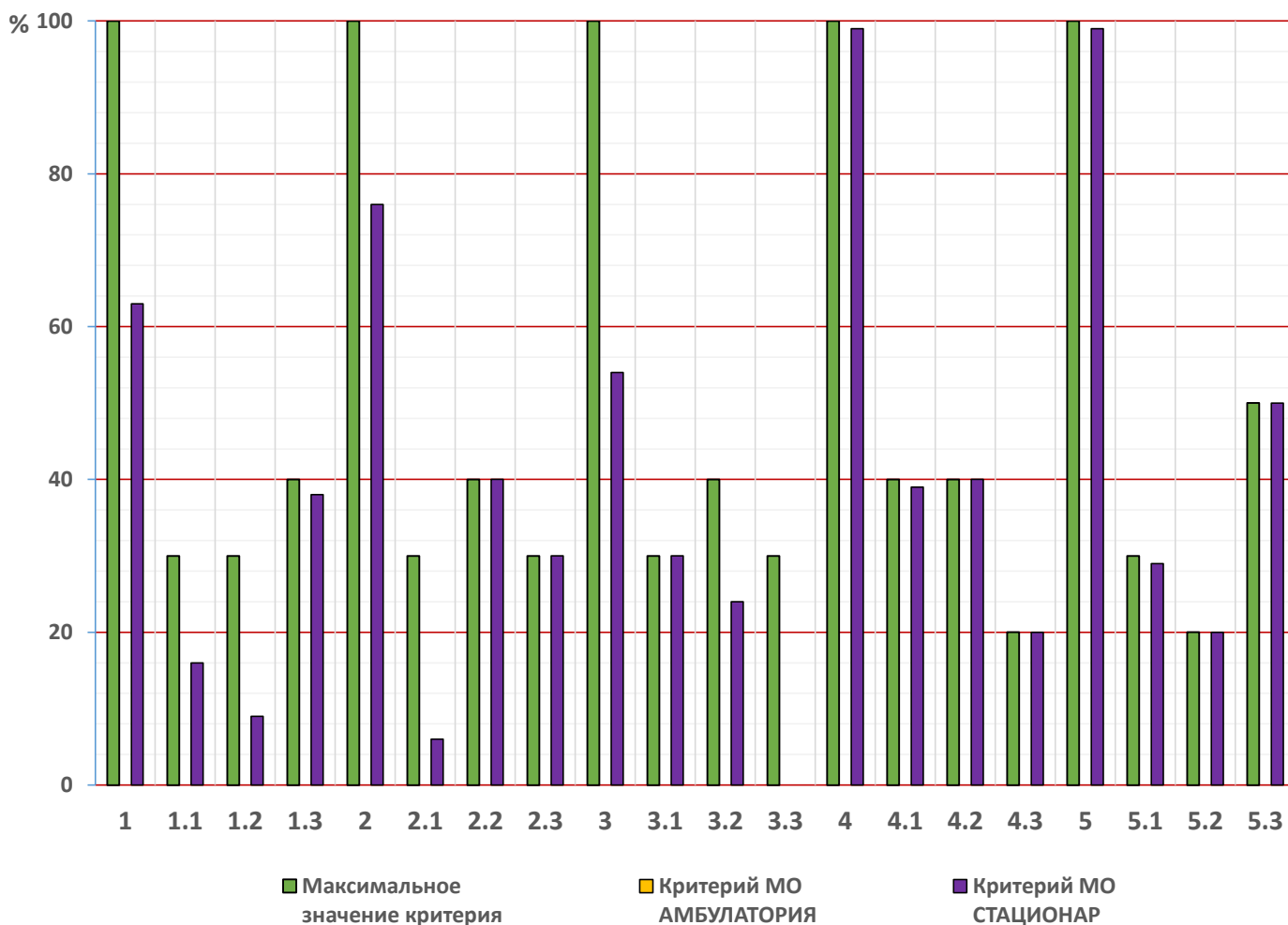
Количество проанализированных анкет

365

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>63</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>16</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>38</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>76</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>6</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>40</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>54</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>24</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>99</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	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
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

**Соотношение максимального значения критерия с критериями полученными медицинской организацией по итогам голосования.**





**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью "Медикал Групп"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>77</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	77
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	-
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**49**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>67</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>9</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>30</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>28</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>20</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>27</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>35</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>36</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>20</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>89</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>26</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>18</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>45</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

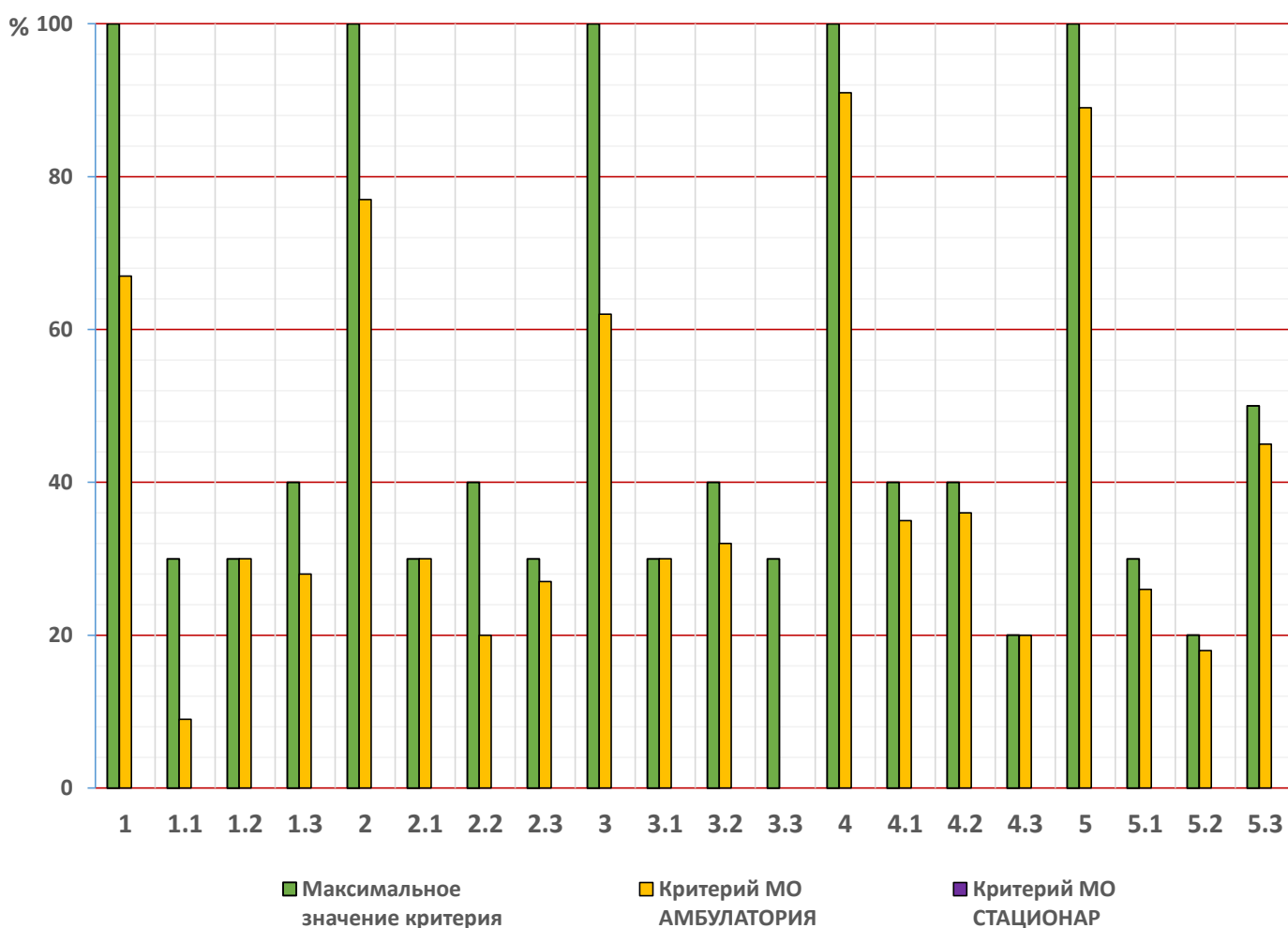
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью "АЛЕКСА"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>77</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>77</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**50**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>69</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>11</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>18</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>77</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>18</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>39</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>29</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>49</b>



**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

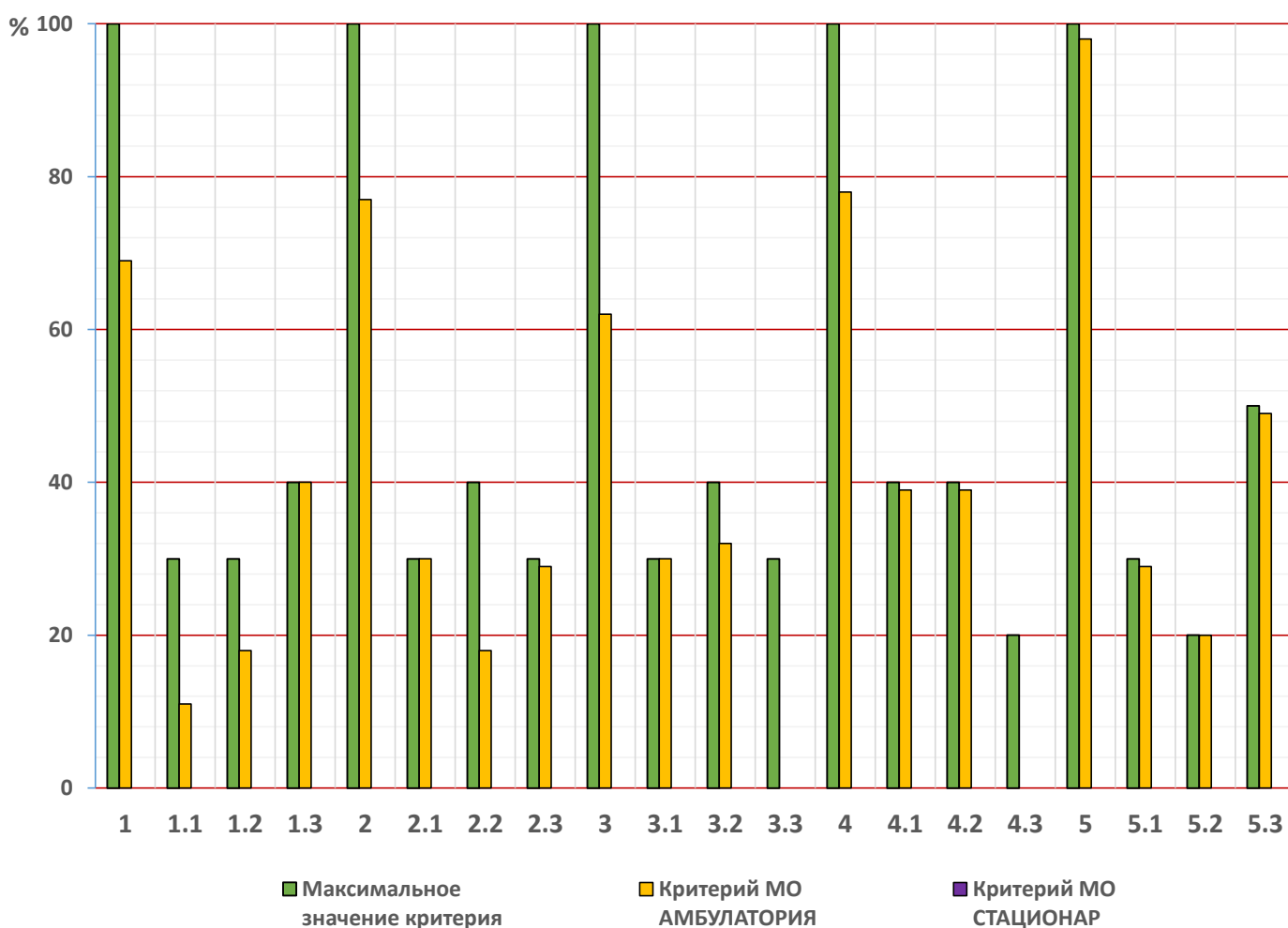
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4

- проводить работу с персоналом о важности соблюдения стандартов вежливого обращения с пациентом, стимулировать в организации вежливое и корректное общение;
- предусмотреть меры административного воздействия по выявленным фактам нарушения;

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью "Центр семейной медицины «Титанмед»"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>76</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>76</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**50**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>61</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>12</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>78</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>30</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>18</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

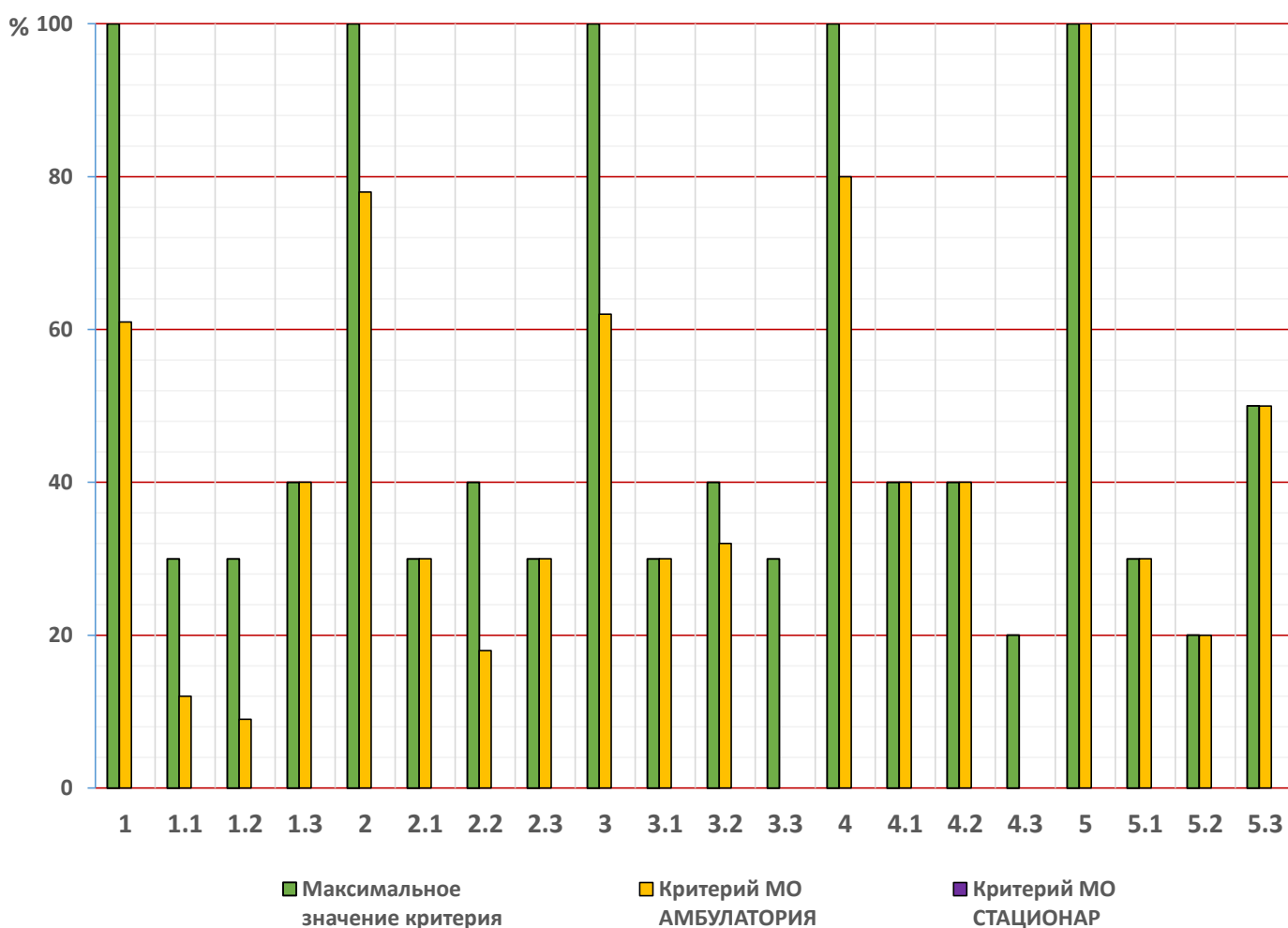
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.



**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью Многопрофильный медицинский центр восстановительного лечения "Здоровье"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>74</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>74</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**51**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>60</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>11</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>69</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>15</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

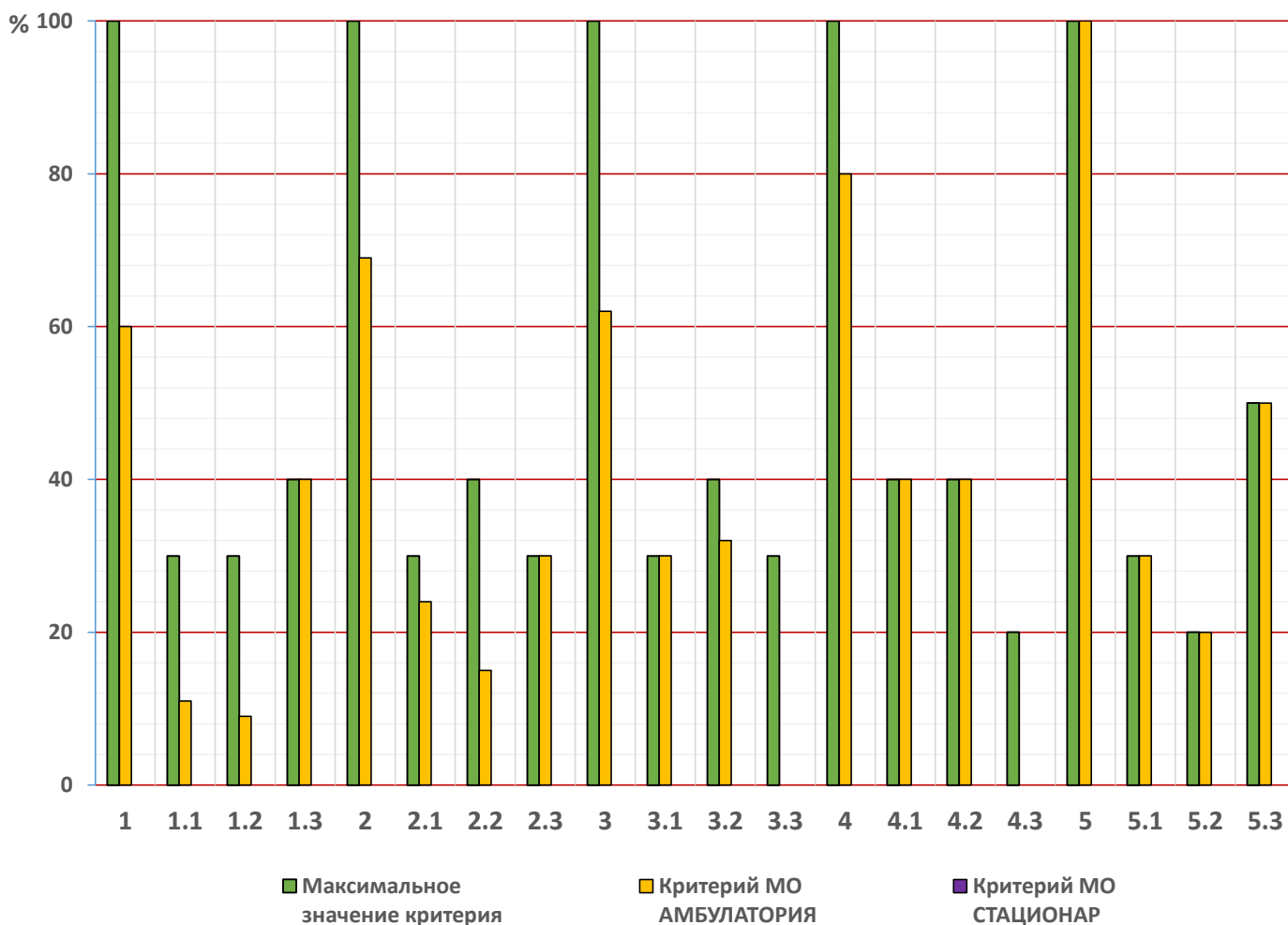
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2018 году.**

**Общество с ограниченной ответственностью «Медэксперт»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>74</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>74</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>-</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2019 году.**

*Учитывая положительную тенденцию и рост показателей расчетных критериев независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинской организации рекомендуем не снижать внимания к контрольным мерам, реализуемым в организации над мероприятиями, направленными на улучшение показателей критериев оценки условий качества.*

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Амбулатория"**

*Количество проанализированных анкет*

**51**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>60</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>11</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>9</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>69</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>24</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	<b>15</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>62</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>32</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>80</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>40</b>
<b>4.3</b>	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)	<b>0</b>
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
<b>5</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
<b>5.1</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>30</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>20</b>
<b>5.3</b>	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>50</b>

**Значение критериев независимой оценки условий оказания медицинских услуг по направлению "Стационар"**

Количество проанализированных анкет

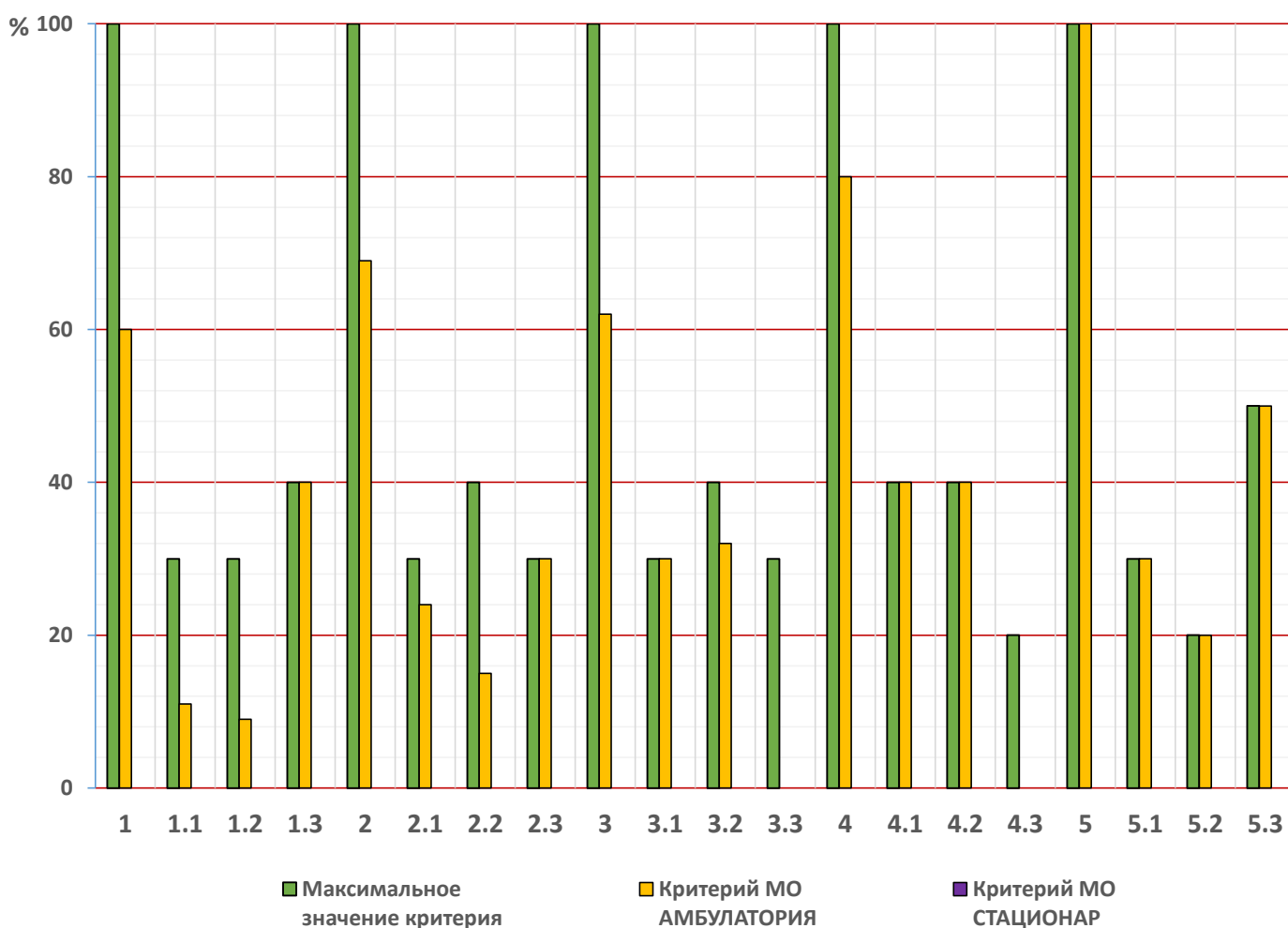
0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>1.1</b>	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<b>0</b>
<b>1.2</b>	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	<b>0</b>
<b>1.3</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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>0</b>
<b>2.2</b>	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	<b>0</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>0</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>0</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>0</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<b>4.1</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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>0</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

**Соотношение максимального значения критерия с критериями  
полученными медицинской организацией по итогам голосования.**



**При планирование мероприятий по улучшению условий оказания медицинской помощи обратите особое внимание на следующие критерии:**

По критерию 1

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;
- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях;
- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

По критерию 2

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов; обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в медицинских организациях на официальном сайте и информационных стендах;
- наличие возможности записи к врачу;
- информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам;
- улучшение общей комфортности среды пребывания пациентов в медицинской организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, общая санитарное состояние, доступность питьевой воды;
- повышение показателей своевременности приема врача, проведения диагностических исследований, сокращение времени ожидания;

По критерию 3

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации в рамках проекта «Доступная среда» с соблюдением требований в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- строгий контроль доступности помещений общественного пользования для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация специализированных возможностей коммуникации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие сопровождающих лиц при посещение медицинской организации;

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.