

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

**Результаты проведения независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями  
Ленинградской области  
в 2019 году**

*Рекомендации и предложения Общественного совета по проведению  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями  
в сфере здравоохранения  
при Комитете по здравоохранению Ленинградской области  
для медицинских организаций участников НОК в 2019 году*

## СОДЕРЖАНИЕ

н.п.		стр.
1	ГБУЗ Ленинградской области "Выборгская межрайонная больница"	6
2	ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	11
3	ГБУЗ Ленинградской области "Гатчинская клиническая межрайонная больница"	16
4	ГБУЗ Ленинградской области "Рощинская межрайонная больница"	21
5	ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"	26
6	ГБУЗ Ленинградской области "Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н.Юдченко"	31
7	Ленинградское областное государственное предприятие "Киришская стоматологическая поликлиника"	36
8	ГБУЗ Ленинградской области "Волховская межрайонная больница"	41
9	ГБУЗ Ленинградской области "Выборгский родильный дом"	46
10	ГБУЗ Ленинградской области "Тосненская клиническая межрайонная больница"	51
11	ГБУЗ Ленинградской области «Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова»	56
12	Ленинградское ОГБУЗ Детская клиническая больница	61
13	ГБУ Ленинградской области "Сертоловская городская больница"	66

14	ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница	71
15	ГБУЗ Ленинградской области "Всеволожская клиническая межрайонная больница"	76
16	ГБУЗ Ленинградской области "Лужская межрайонная больница"	81
17	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградский областной психоневрологический диспансер	86
18	ГБУ здравоохранения Ленинградской области "Приморская районная больница"	91
19	ГБУЗ Ленинградской области "Киришская клиническая межрайонная больница"	96
20	ГБУЗ Ленинградской области "Кировская межрайонная больница"	101
21	ГБУЗ Ленинградской области "Лодейнопольская межрайонная больница"	106
22	ГБУЗ Ленинградской области "Сланцевская межрайонная больница"	111
23	ГБУЗ Ленинградской области «Тихвинская межрайонная больница им. А.Ф.Калмыкова»	116
24	ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"	121
25	ГКУЗ Ленинградской области "Областная туберкулезная больница в г. Тихвине"	126
26	ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"	131
27	ГБУЗ Ленинградской области "Бокситогорская межрайонная больница"	136
28	ГБУЗ Ленинградской области "Волосовская межрайонная больница"	141

29	ГКУЗ ЛО "Туберкулезная больница "Дружноселье"	146
30	ГКУЗ Ленинградской области "Ульяновская психиатрическая больница"	151
31	Г А У З Л Е Н И Н Г Р А Д С К О Й О Б Л А С Т И " Д Е Т С К И Й Х О С П И С П Р И С О Б О Р Е С В Я Т О Г О А Р Х И С Т Р А Т И Г А Б О Ж И Я М И Х А И Л А П О С Е Л К А Т О К С О В О В С Е В О Л О Ж С К О Г О Р А Й О Н А "	156
32	ГБУЗ Ленинградской области "Подпорожская межрайонная больница"	161
33	ГКУЗ Ленинградской области "Дружносельская психиатрическая больница"	166
34	ГБУЗ Ленинградской области "Центр профессиональной патологии"	171
35	ГКУЗ Ленинградской области "Тихвинская психиатрическая больница"	176
36	Ленинградское ОГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"	181
37	ГБУЗ "Ленинградский областной наркологический диспансер им.А.Я.Гриненко"	186
38	ГБУЗ "Ленинградский областной клинический онкологический диспансер"	191
39	ГБУЗ Ленинградской области "Приозерская межрайонная больница"	196
40	ГКУЗ Ленинградской области "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"	201
41	ГКУЗЛО Зеленохолмская туберкулезная больница	206
42	Ленинградское ОГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"	211

43	НУЗ «Узловая больница на станции Выборг ОАО «РЖД»	216
44	ООО "ВИ-ДЕНТ № 2"	221
45	ООО «Медицинский центр «Здоровье»	226
46	ООО "Клиника доктора Онищенко"	231
47	ООО "Медицинский центр "МАЛС"	236
48	ООО «Сясьстройская стоматология»	241
49	ГБУЗ Ленинградской области "Токсовская межрайонная больница"	246
50	НУЗ «Отделенческая больница на станции Волховстрой ОАО «РЖД»	251
51	ГБУЗ ЛО санаторий "Сосновый мыс"	256
52	ООО Многопрофильный медицинский центр восстановительного лечения «Здоровье»	261
53	ООО «МедЭксперт»	266

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Выборгская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>99</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>100</b>
<b>Стационар</b>	<b>99</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 2020 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

**4210**

<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>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>100</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>40</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

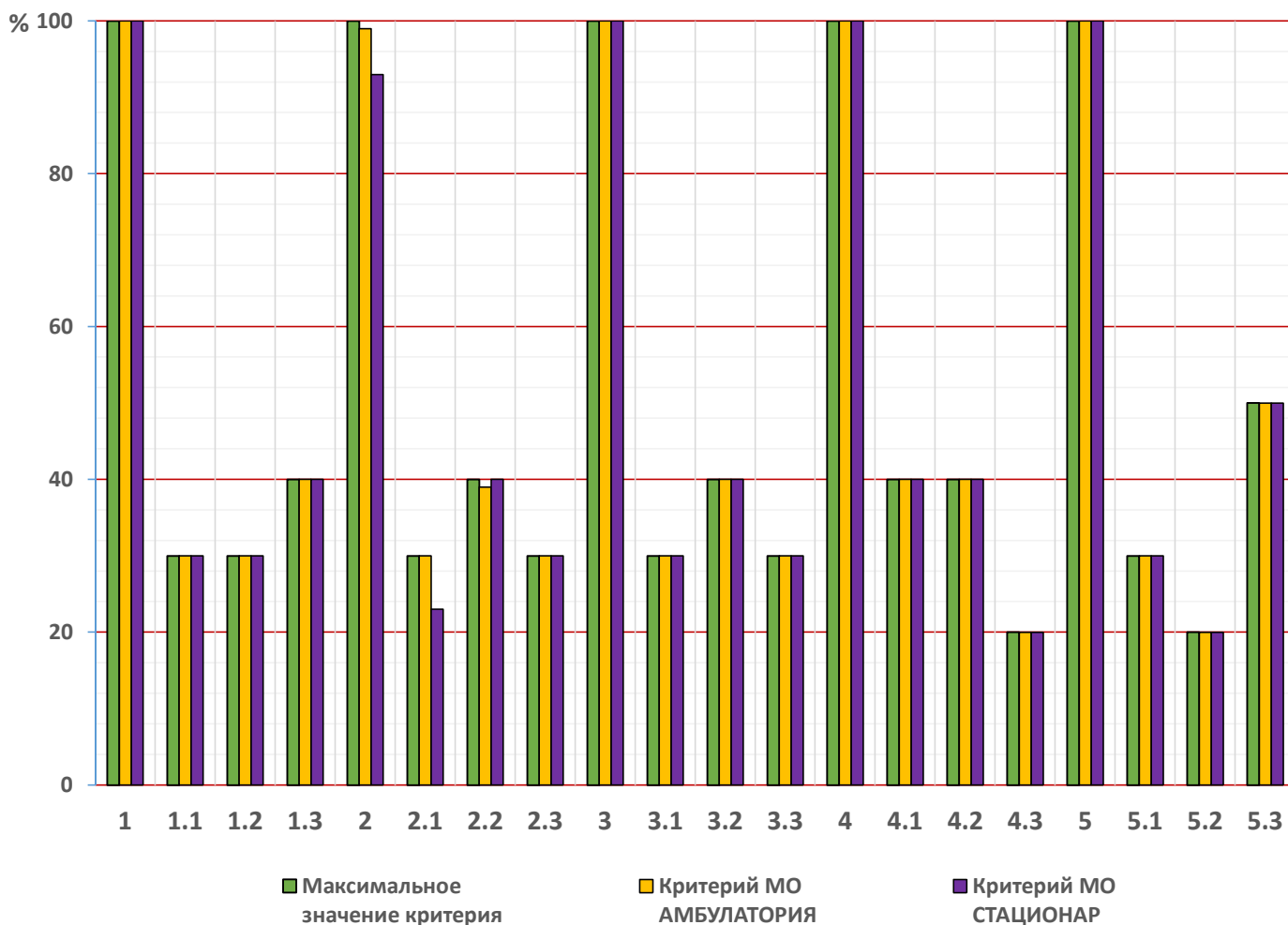
5335

<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>93</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>23</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>100</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>40</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 2019 году.**

**ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>97</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>98</b>
<b>Стационар</b>	<b>97</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 2020 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*

**5529**

<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>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 исследования/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>29</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>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"**

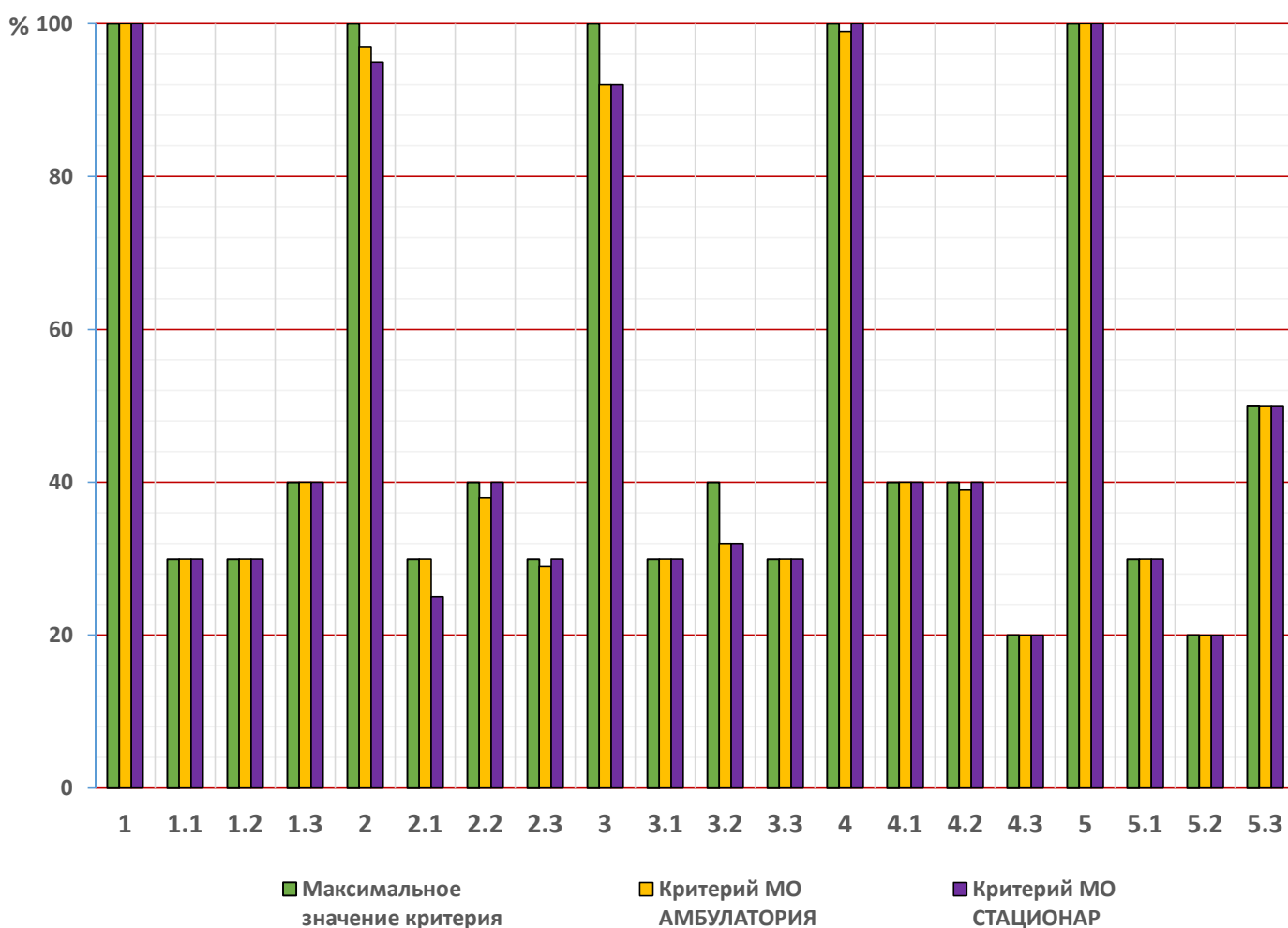
Количество проанализированных анкет

2219

<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>25</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>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>

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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Гатчинская клиническая межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>97</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>97</b>
<b>Стационар</b>	<b>98</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 2020 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

**6352**

<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>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>39</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>93</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>40</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>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"**

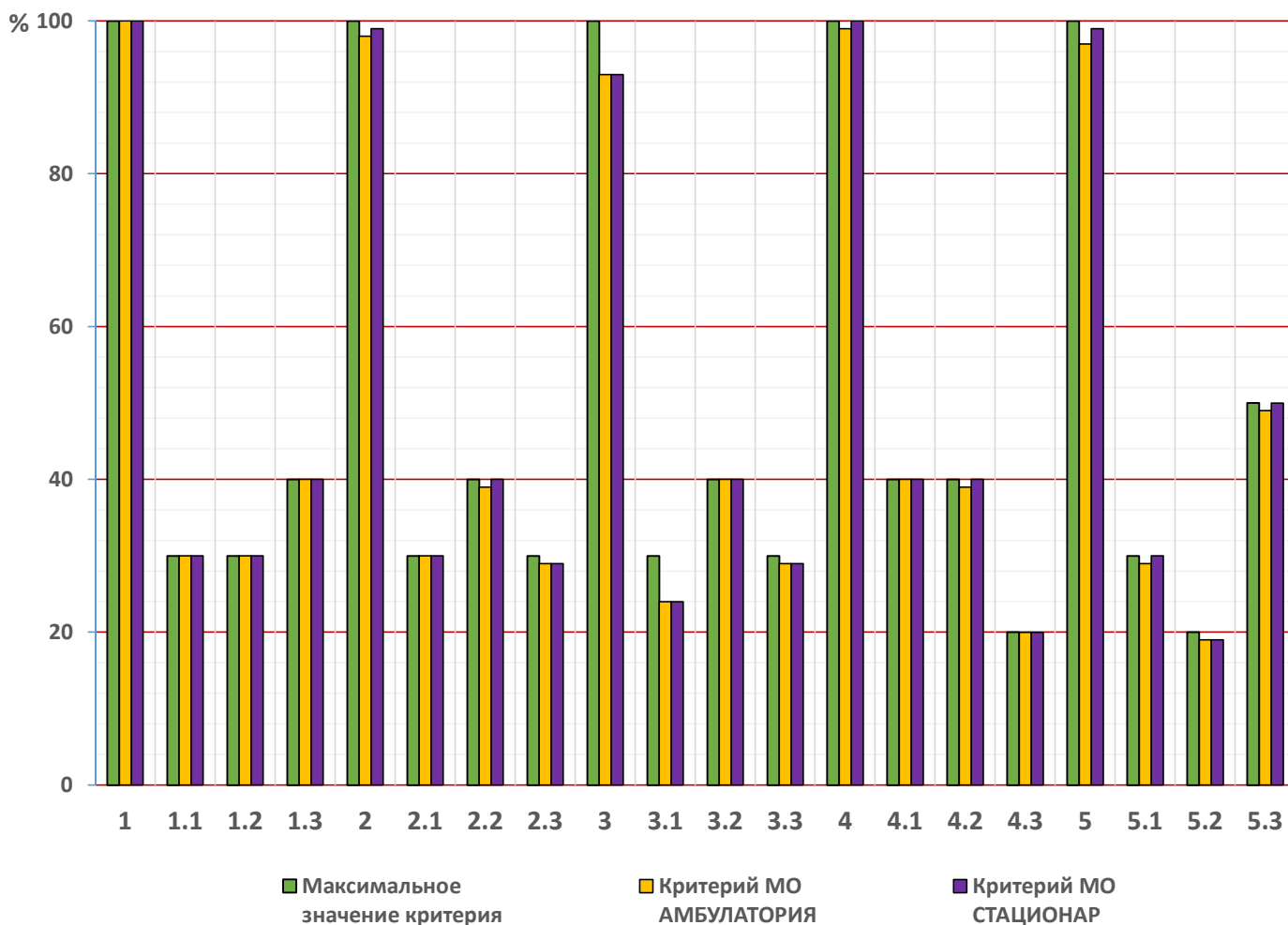
Количество проанализированных анкет

7376

<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>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>93</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>40</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 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Рощинская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>97</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>97</b>
<b>Стационар</b>	<b>97</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 2020 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

**10365**

<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>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>38</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>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"**

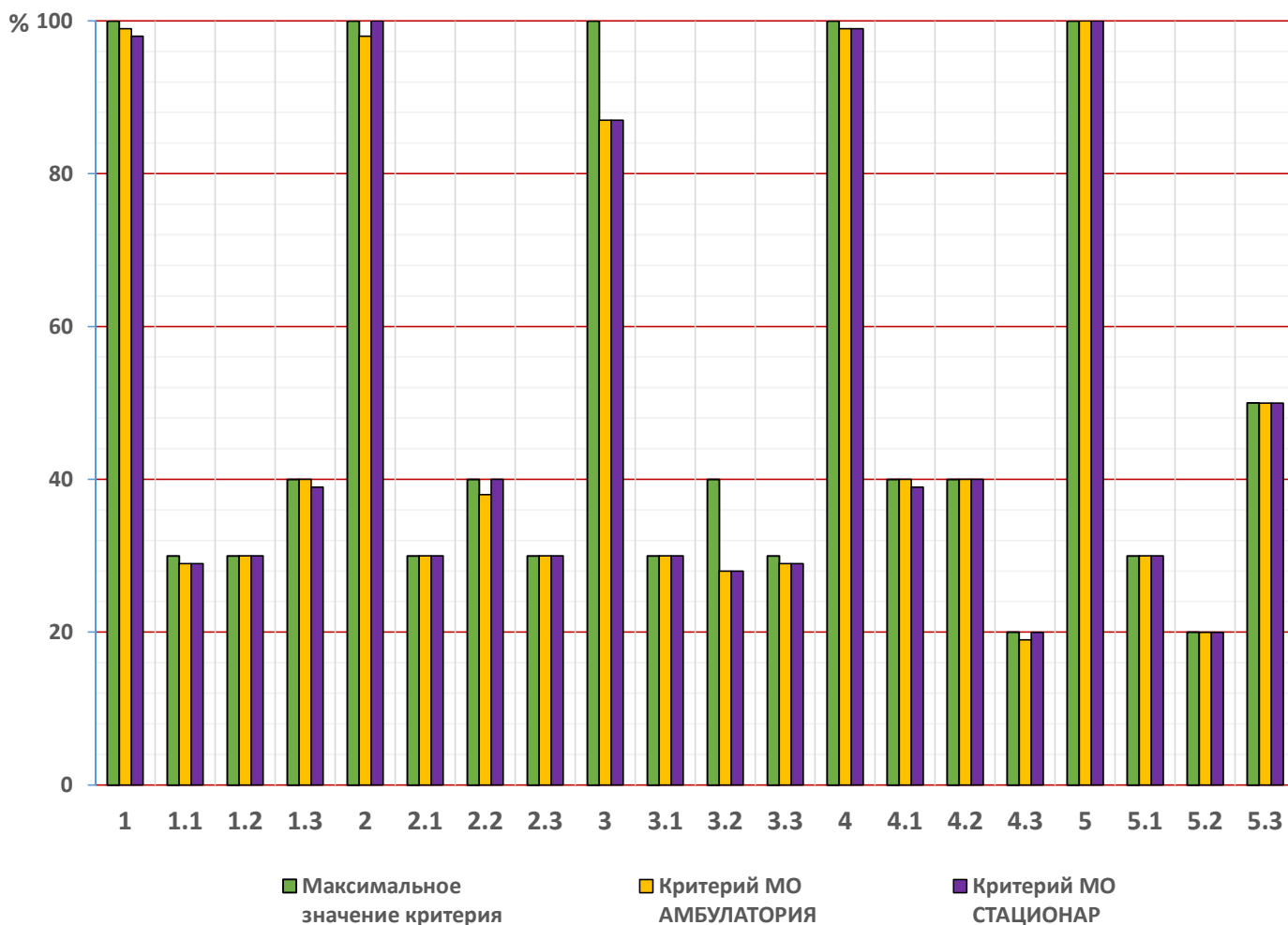
Количество проанализированных анкет

9870

<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>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>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>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>	<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 2019 году.**

**ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>97</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>97</b>
<b>Стационар</b>	<b>97</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 2020 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

**920**

<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>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>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>
<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"**

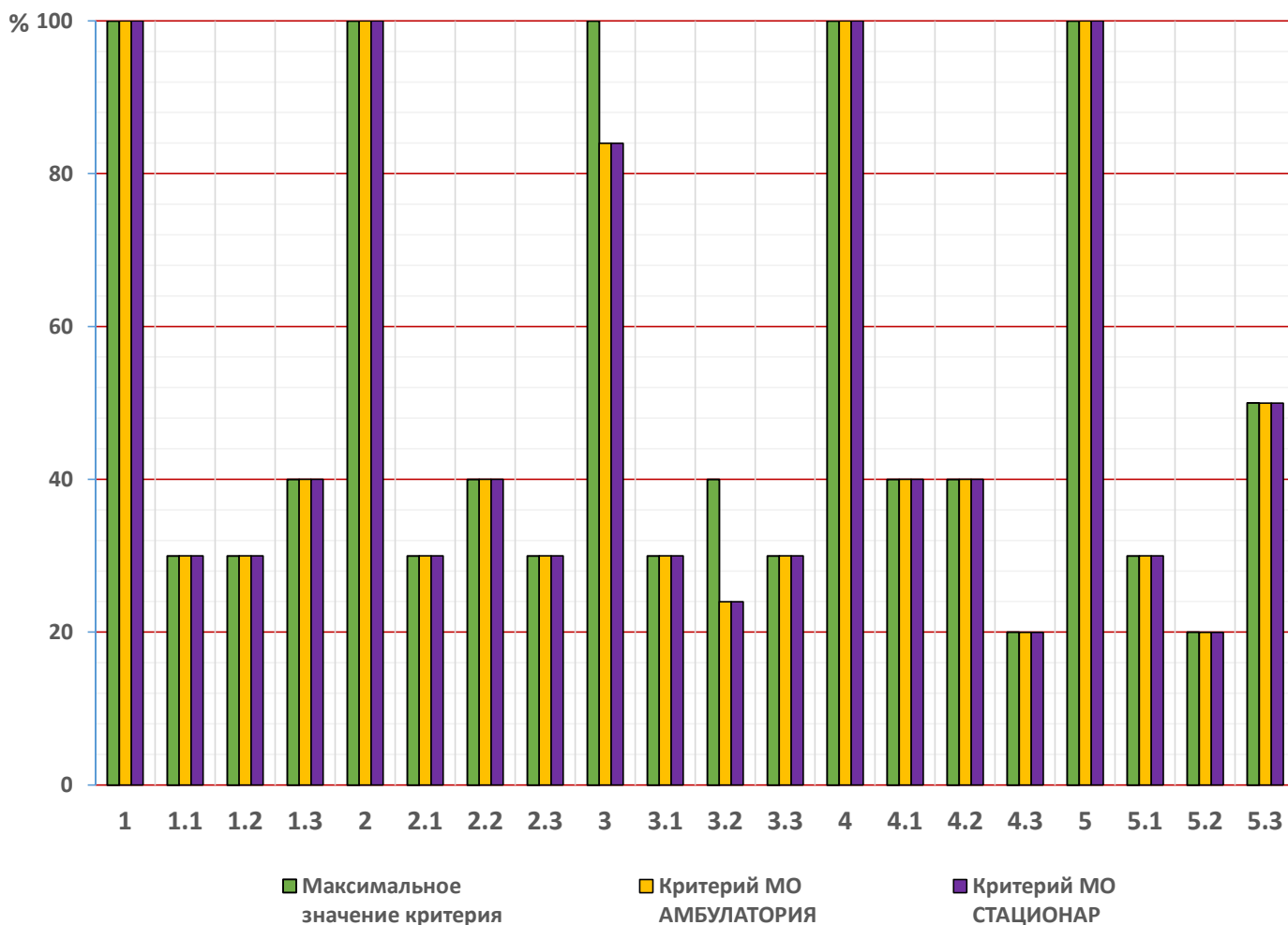
Количество проанализированных анкет

884

<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>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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н.Юдченко"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>96</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>97</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 2020 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

**1166**

<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>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>36</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>92</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>40</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>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"**

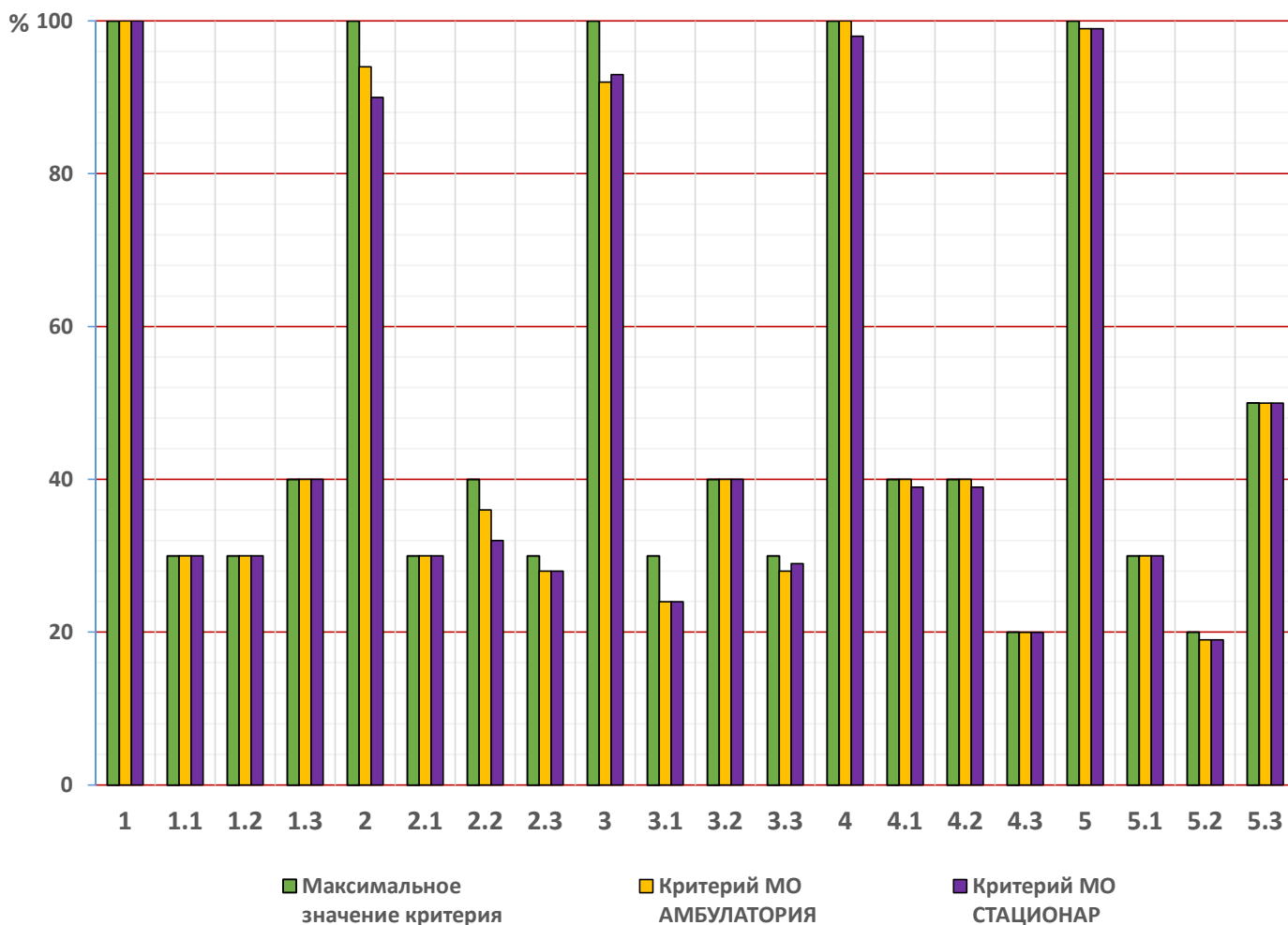
Количество проанализированных анкет

1133

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>100</b>
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
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)	40
<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</b>
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</b>
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	29
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>98</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)	39

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 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 2019 году.**

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

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>96</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>96</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 2020 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

**935**

<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>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>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"**

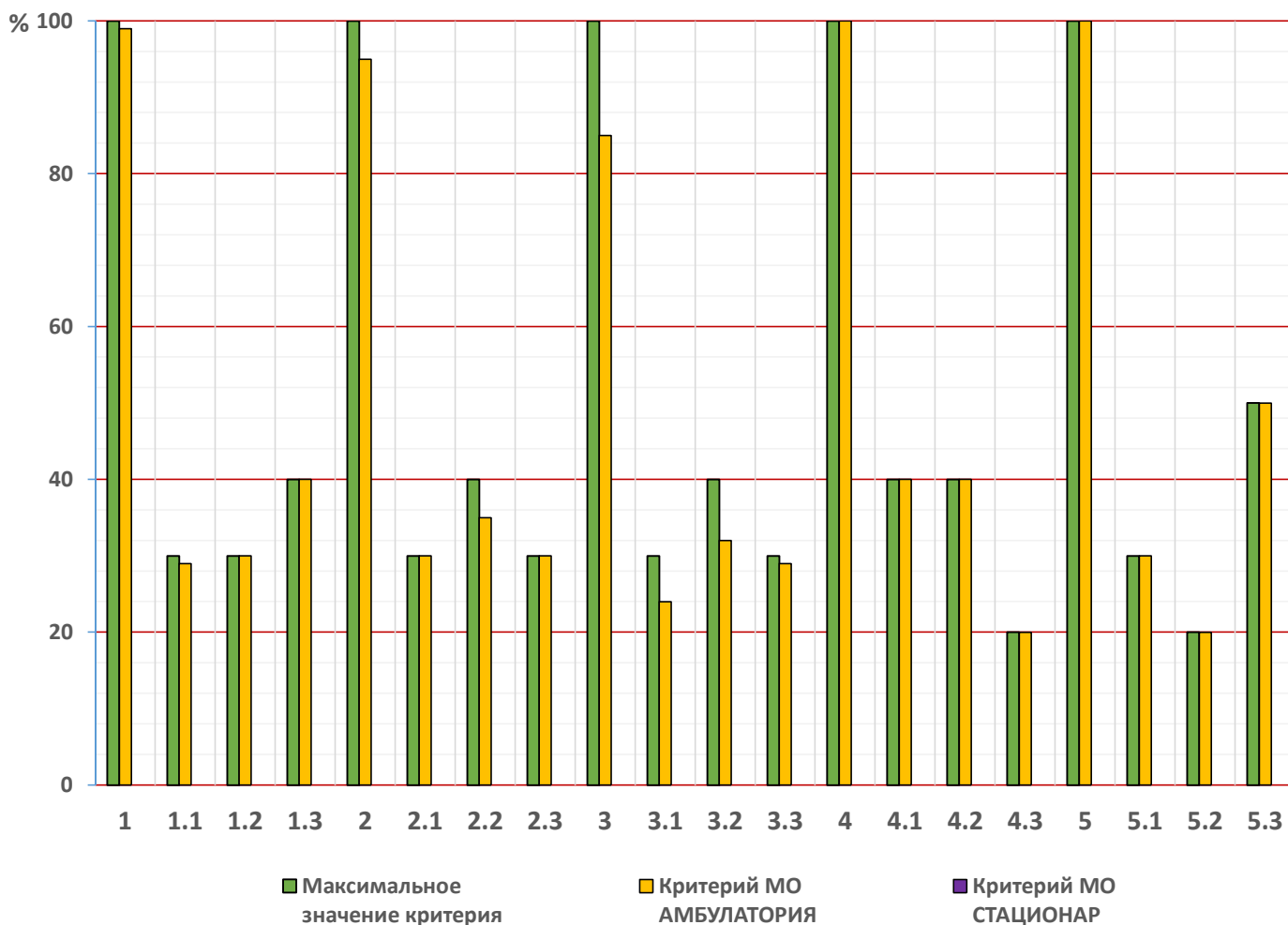
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Волховская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

**366**

<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>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 исследования/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>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>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>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>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"**

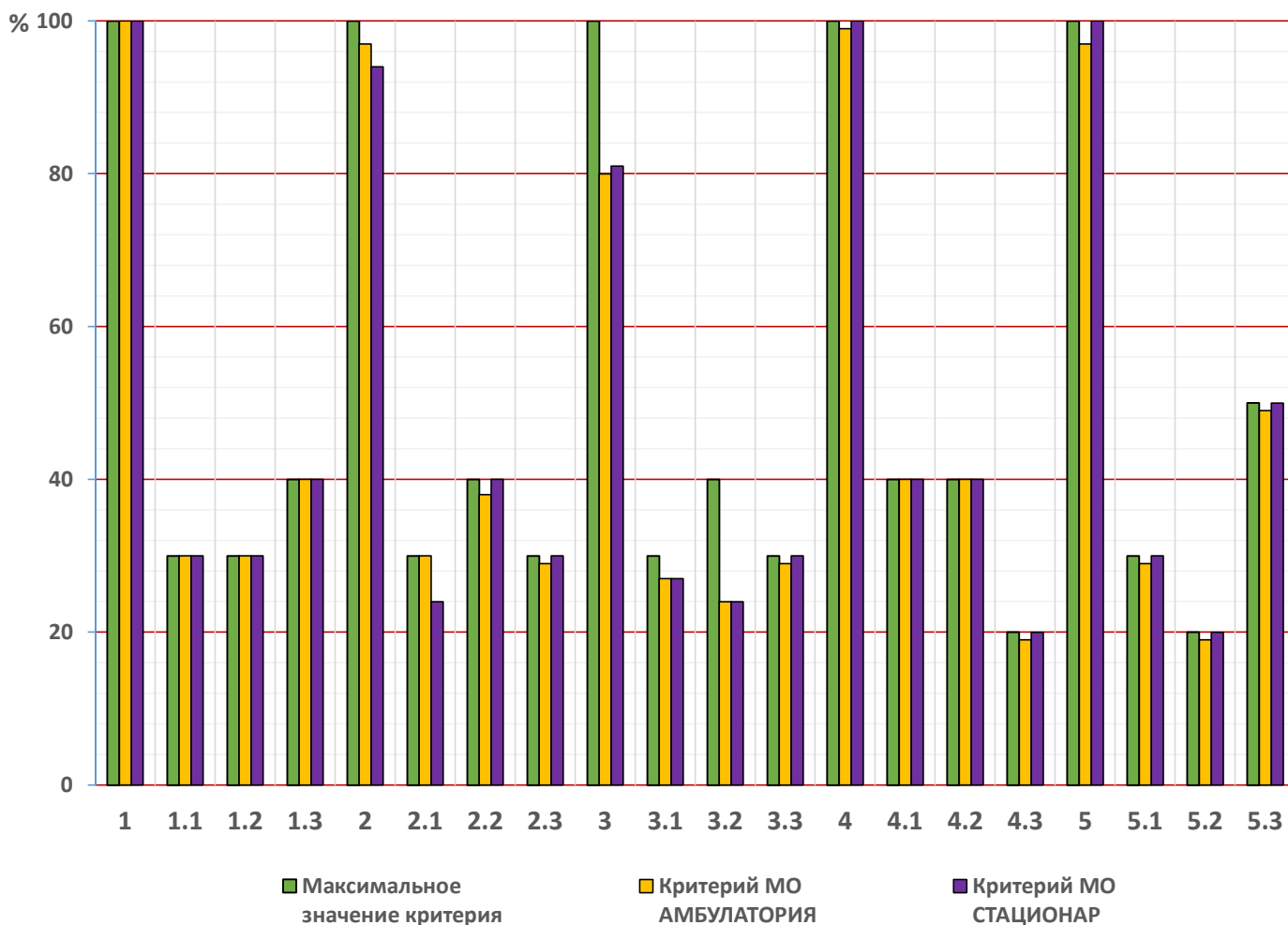
Количество проанализированных анкет

2897

<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>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 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 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Выборгский родильный дом"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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 2020 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

**1163**

<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>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>82</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>28</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>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

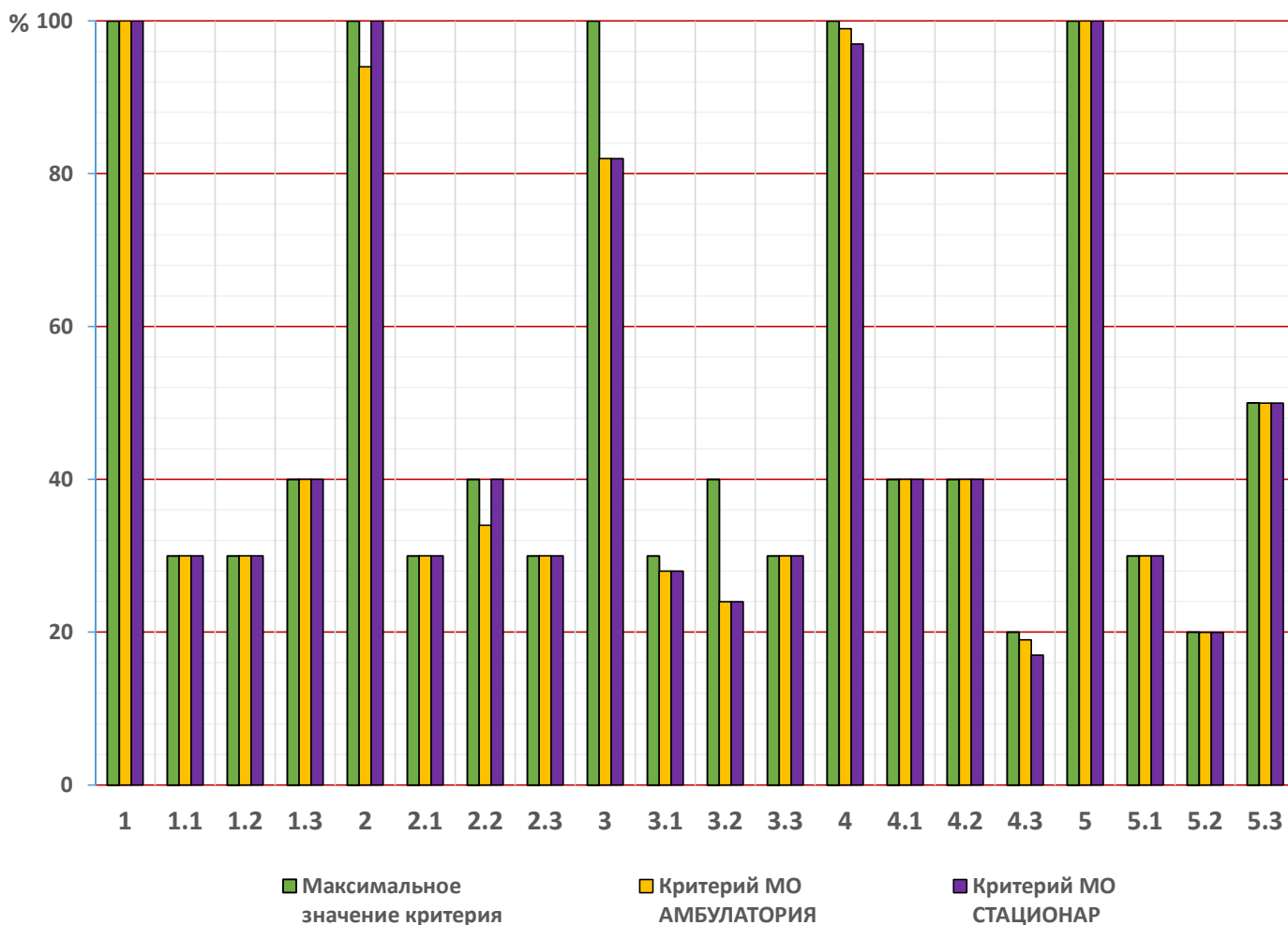
1163

<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>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>28</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>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>



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)	17
<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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Тосненская клиническая межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

**737**

<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 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>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>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>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"**

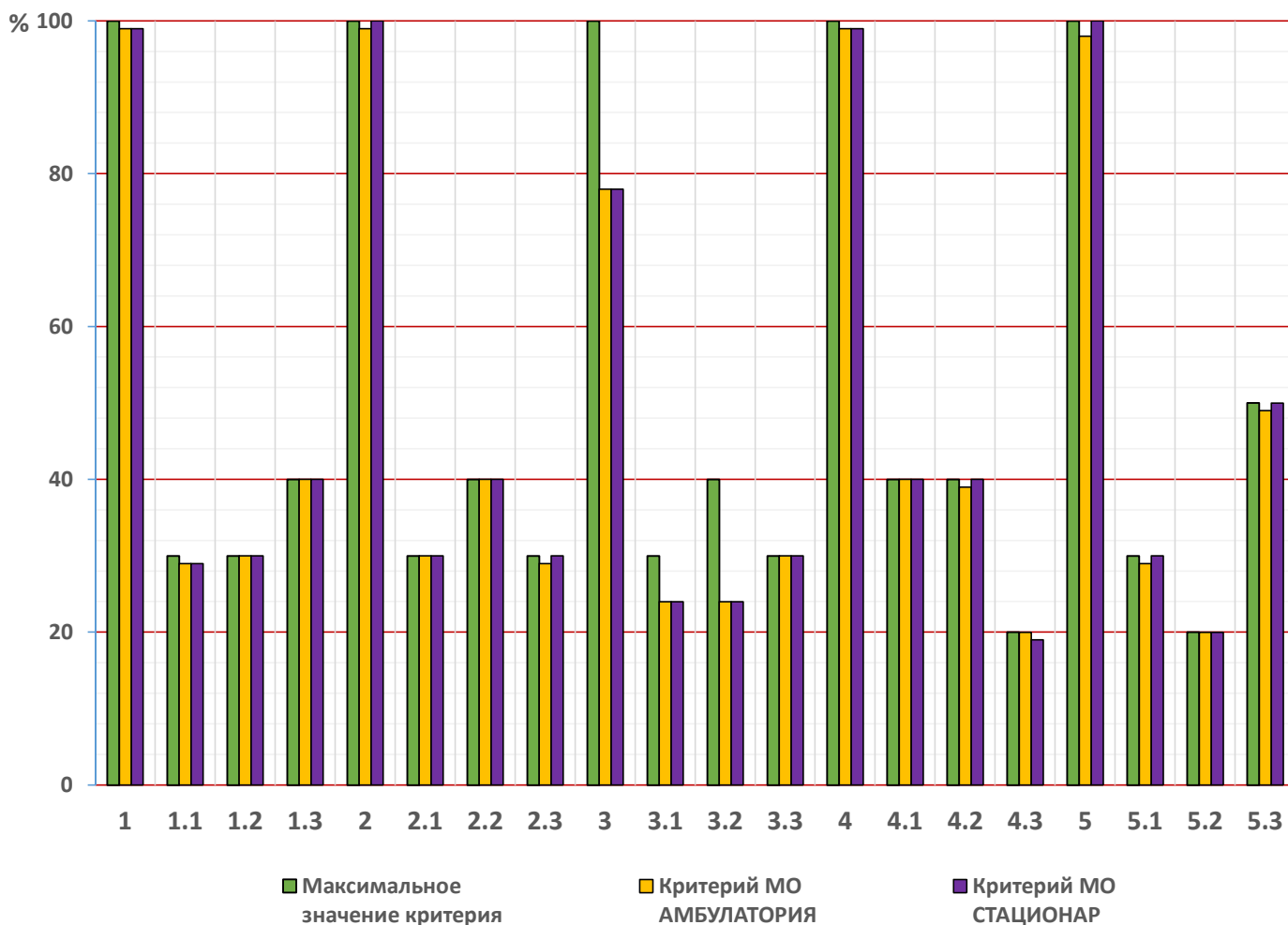
Количество проанализированных анкет

301

<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>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>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>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)	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>	<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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области «Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>95</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</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 2020 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

**1445**

<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>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>32</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"**

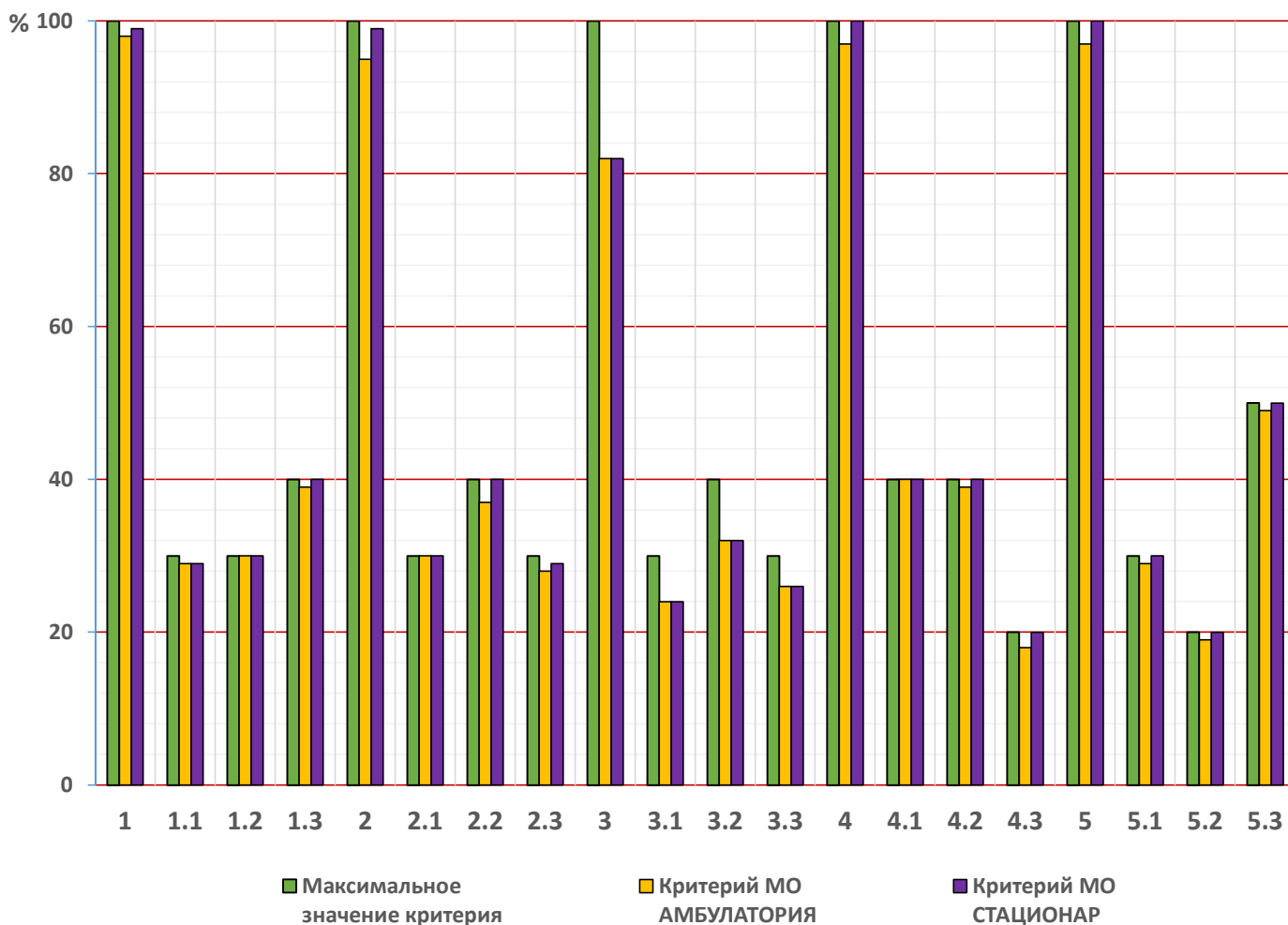
Количество проанализированных анкет

1269

<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>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>32</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>	<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 2019 году.**

**Ленинградское ОГБУЗ Детская клиническая больница**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>95</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>96</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 2020 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

**526**

<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>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>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>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"**

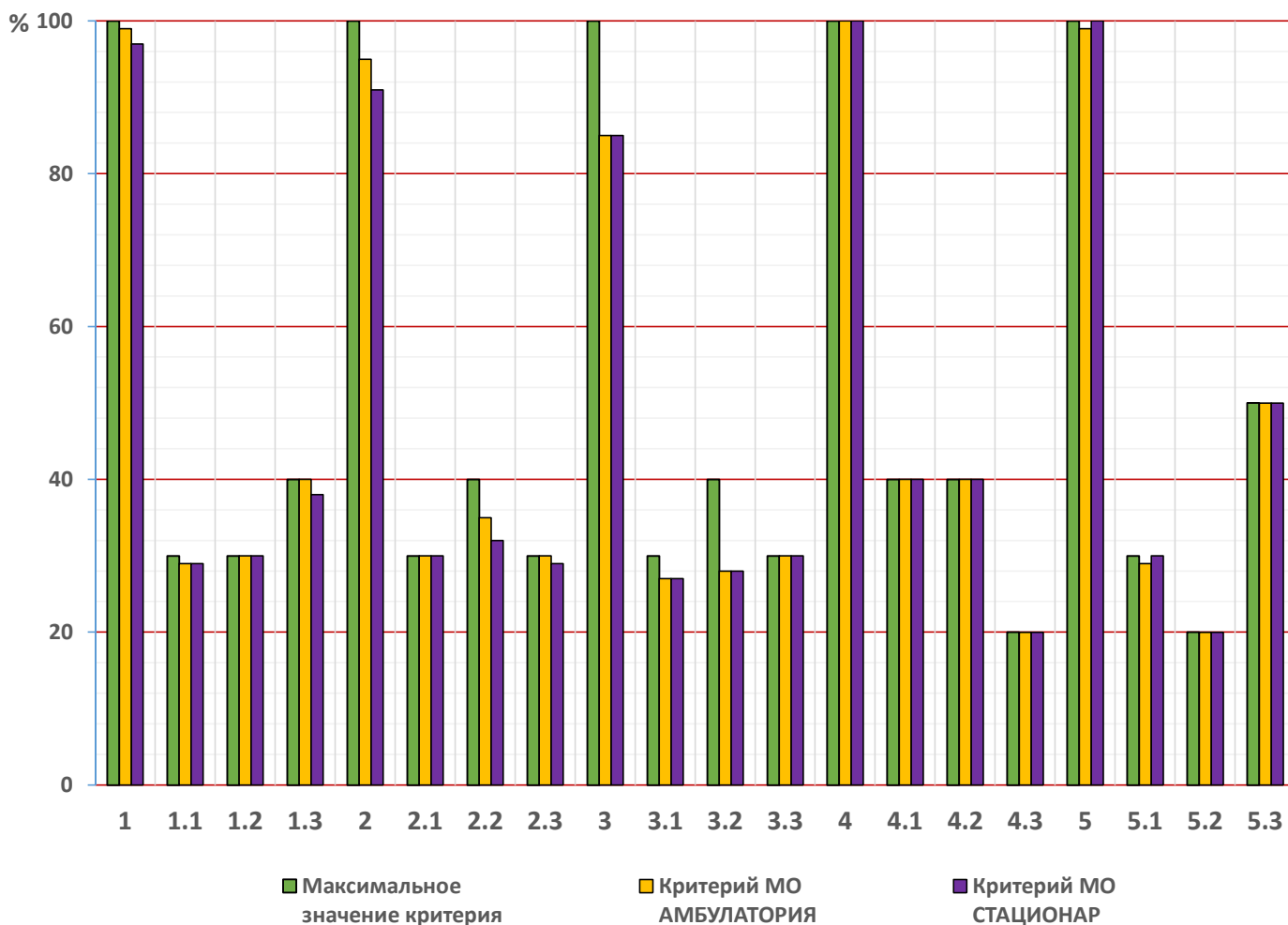
Количество проанализированных анкет

5846

<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>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>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.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГБУ Ленинградской области "Сертоловская городская больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>94</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</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 2020 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

1172

<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>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>37</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>93</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>28</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>91</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>36</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>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>
<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>17</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>28</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"**

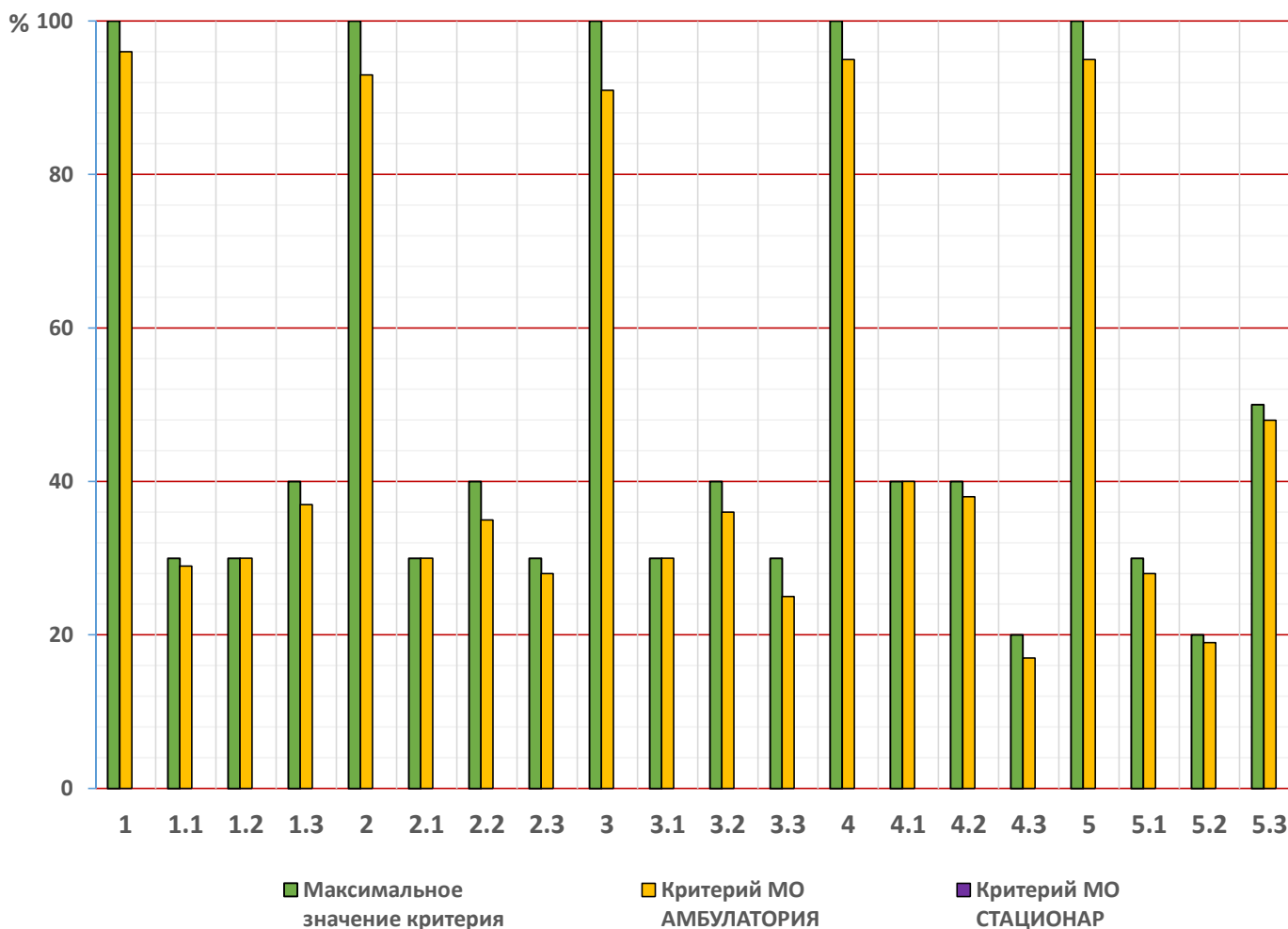
Количество проанализированных анкет

0

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>0</b>
<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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

**1298**

<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>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>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>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>36</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"**

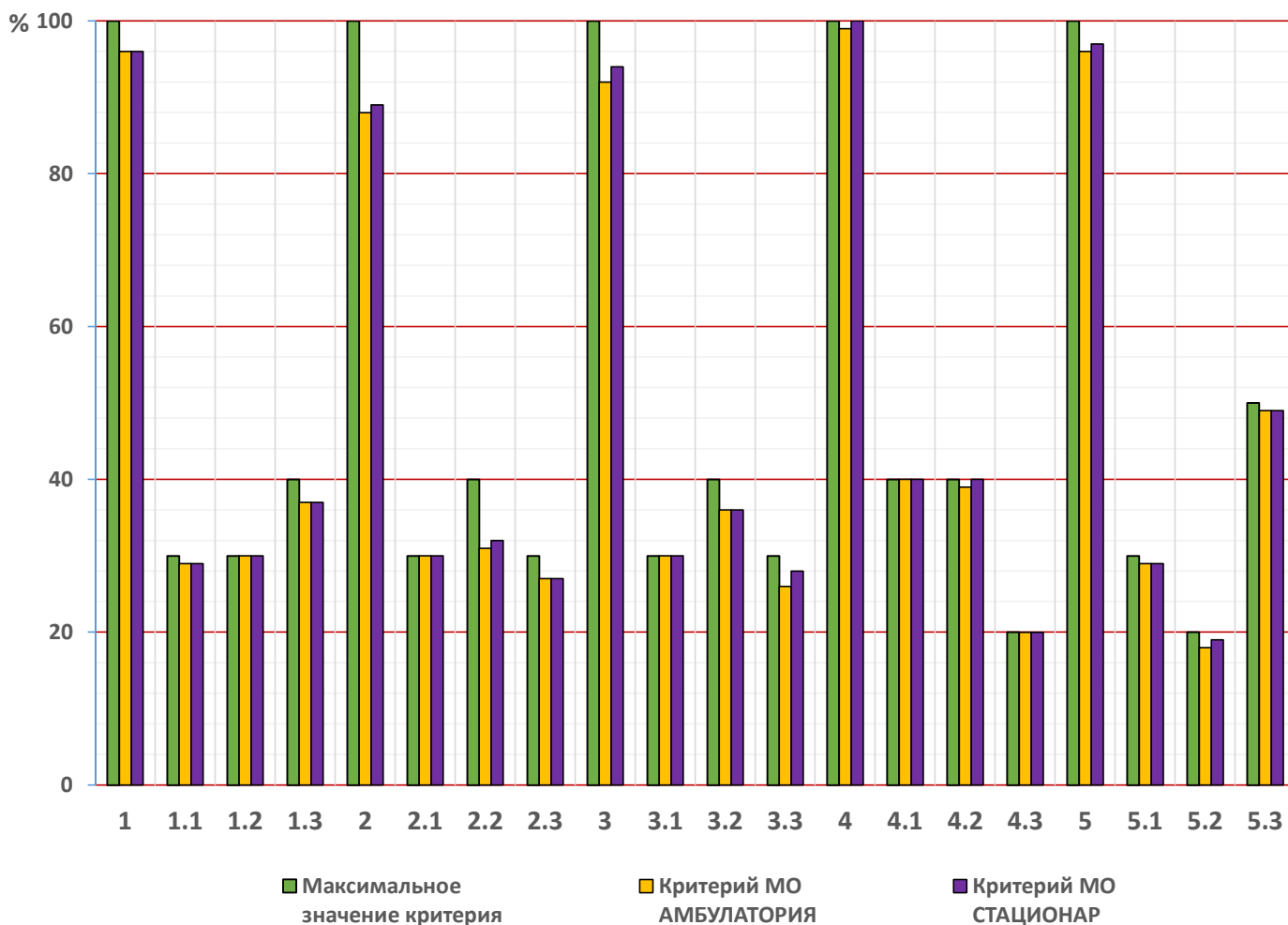
Количество проанализированных анкет

1865

<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>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>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>94</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>36</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 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Всеволожская клиническая межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

**5277**

<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>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>39</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 исследования/плановой госпитализации)	<b>33</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>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>
<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>28</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"**

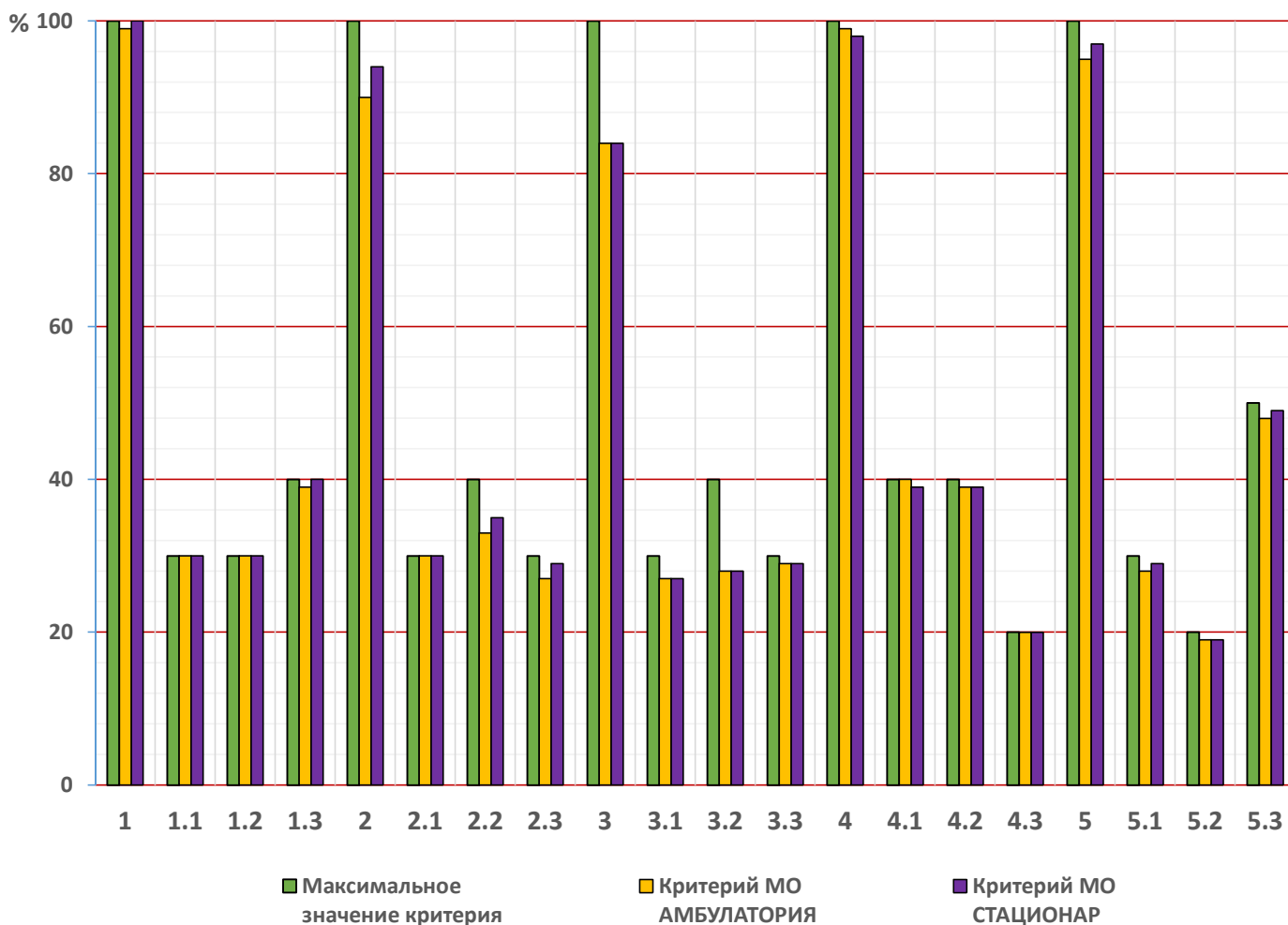
Количество проанализированных анкет

5686

<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>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 следования/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>29</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>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)	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.



**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Лужская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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 2020 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

**1378**

<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>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>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>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>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"**

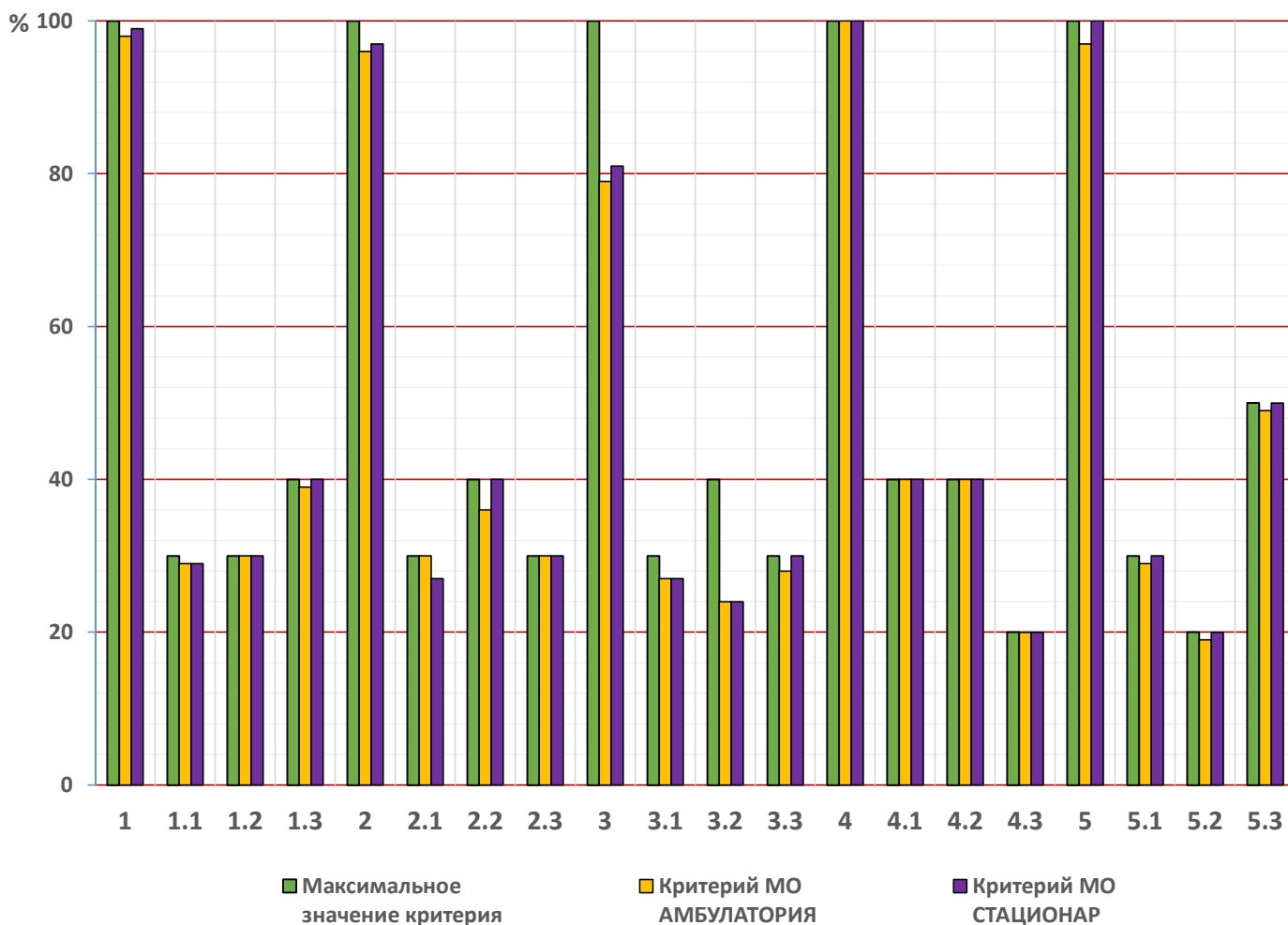
Количество проанализированных анкет

7106

<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>97</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>27</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 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 2019 году.**

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

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>94</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>94</b>
<b>Стационар</b>	<b>-</b>
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>95</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	<b>-</b>

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

**1215**

<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>80</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>26</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>26</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>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

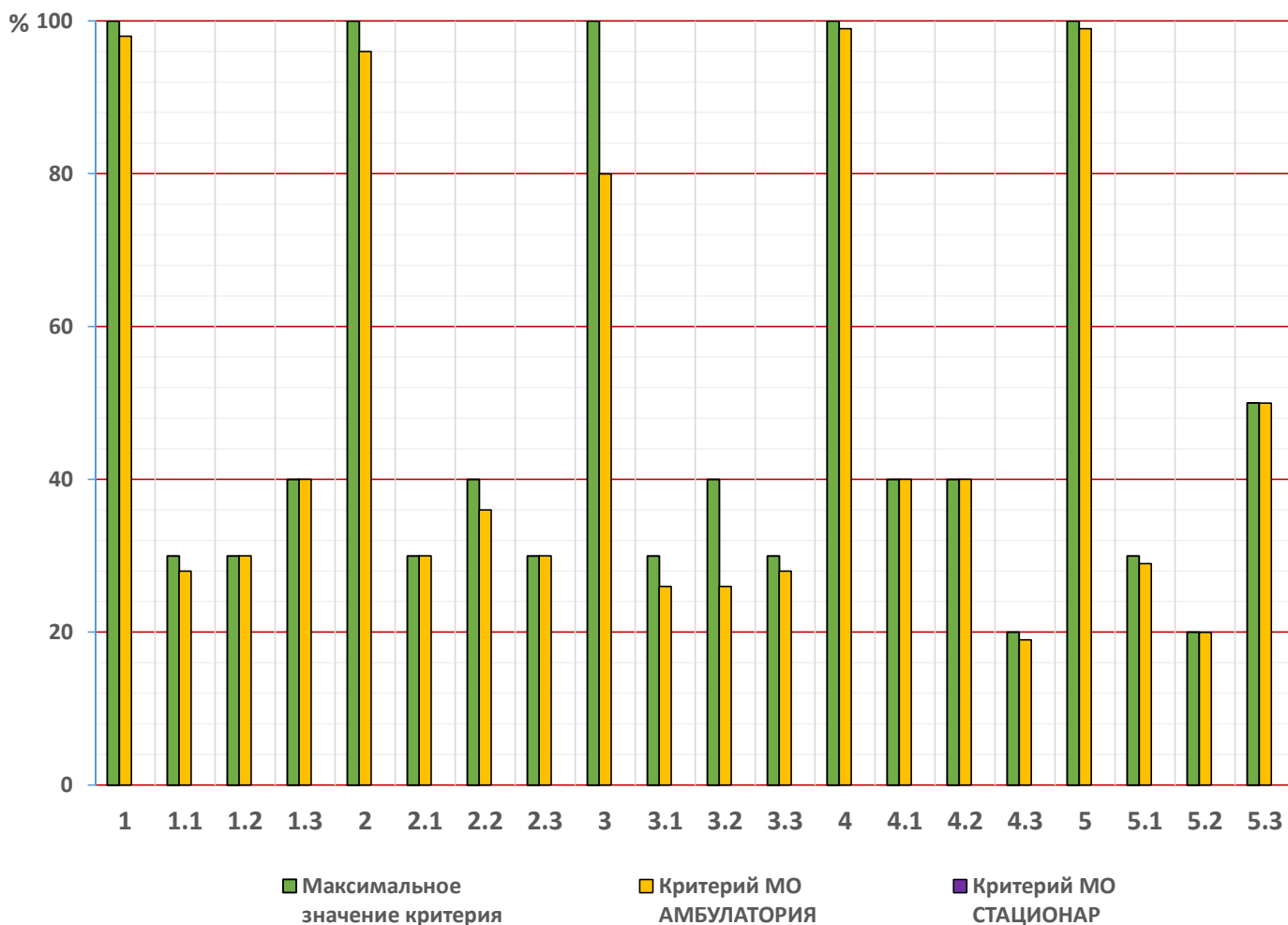
0

<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 2019 году.**

**ГБУ здравоохранения Ленинградской области "Приморская районная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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 2020 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*

**567**

<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>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>38</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>68</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>14</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>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"**

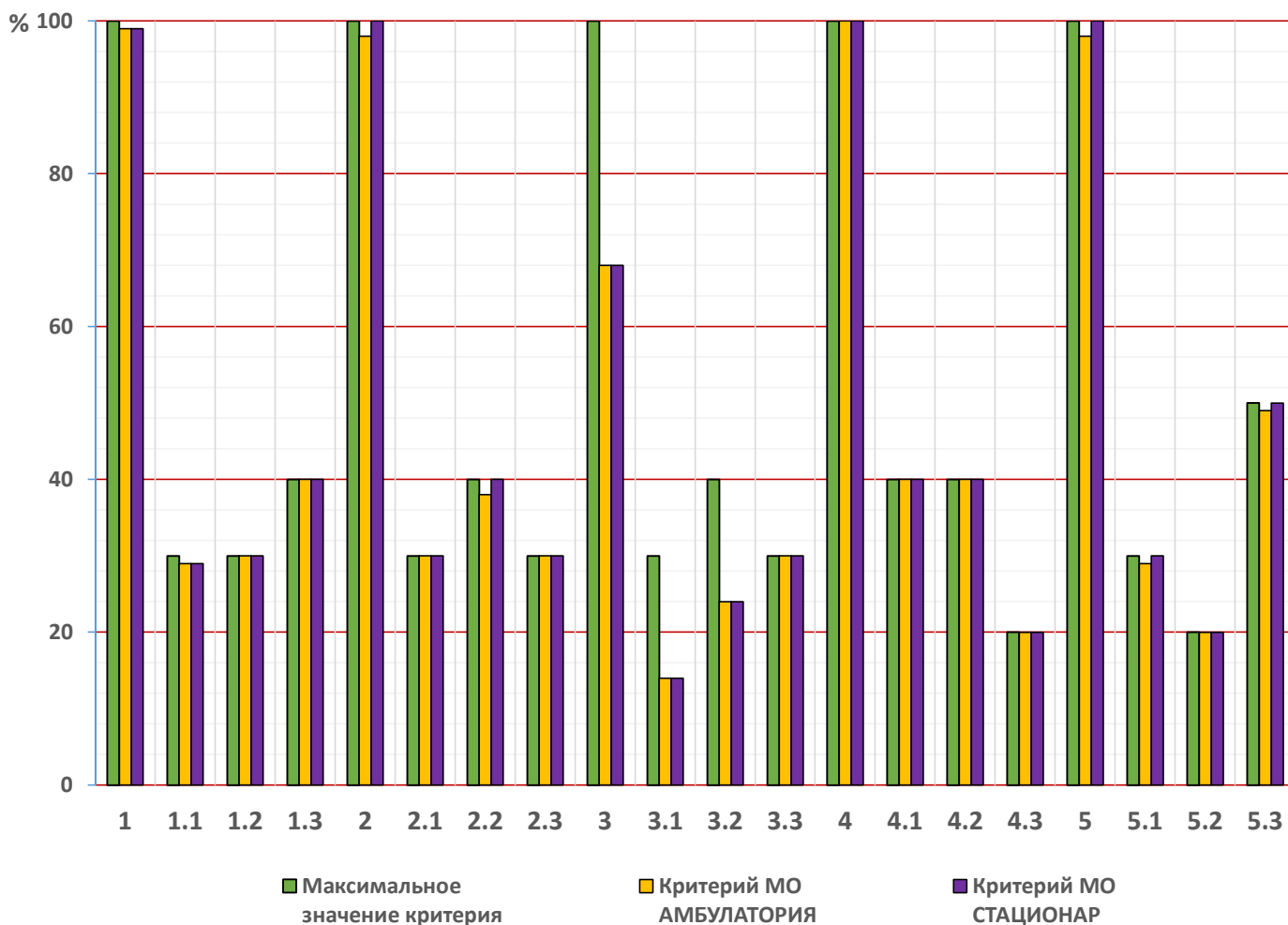
Количество проанализированных анкет

330

<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>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>68</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>14</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

- 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Киришская клиническая межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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>

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

**2744**

<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>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 исследования/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>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>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>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>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>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>49</b>

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

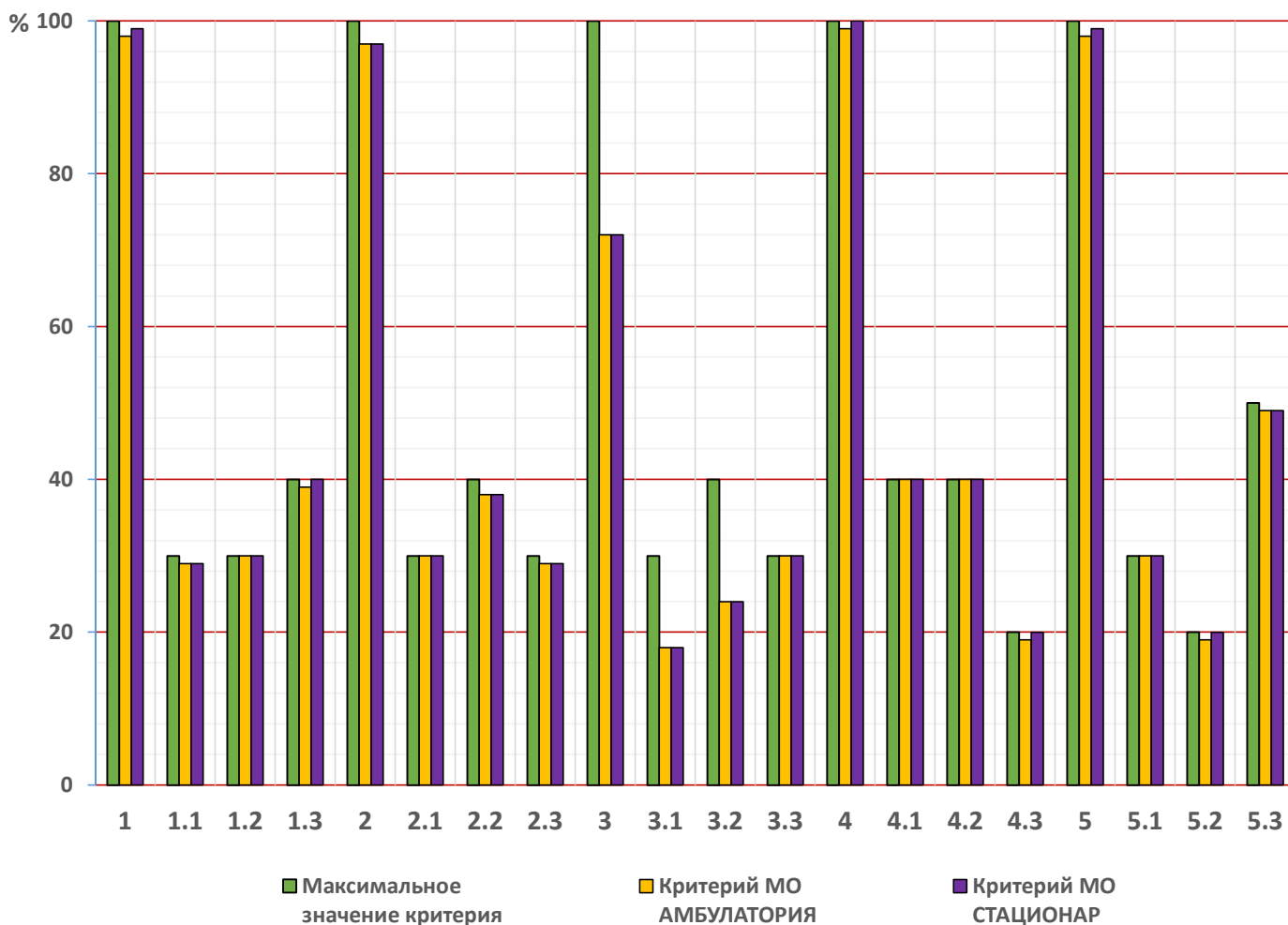
Количество проанализированных анкет

967

<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>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>38</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>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>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)	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)	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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Кировская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>89</b>
<b>Стационар</b>	<b>98</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 2020 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

**1102**

<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>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>35</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>35</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>85</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>23</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>82</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>17</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"**

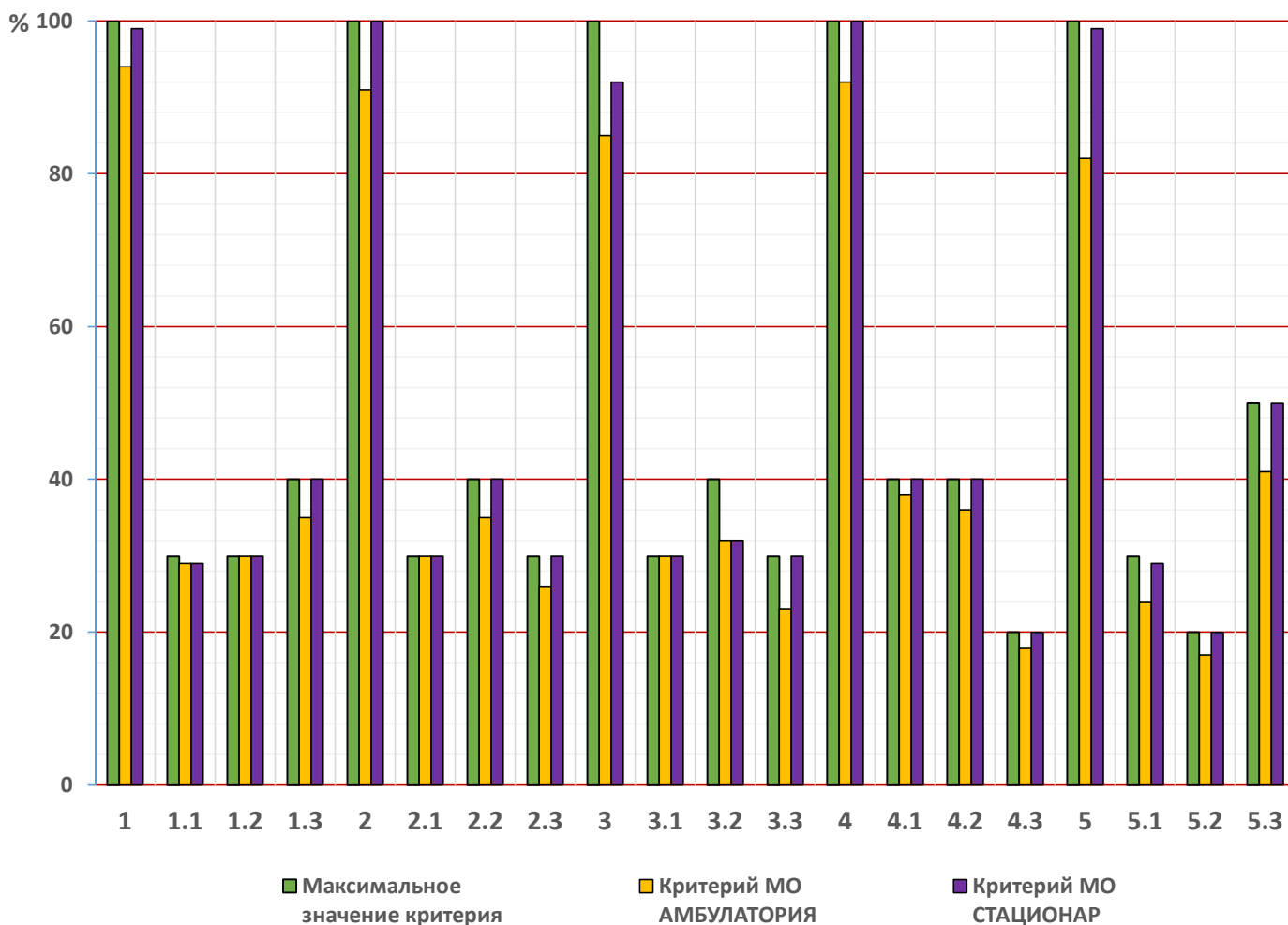
Количество проанализированных анкет

117

<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>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>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>

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.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Лодейнопольская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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 2020 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

**459**

<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>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>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>20</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>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"**

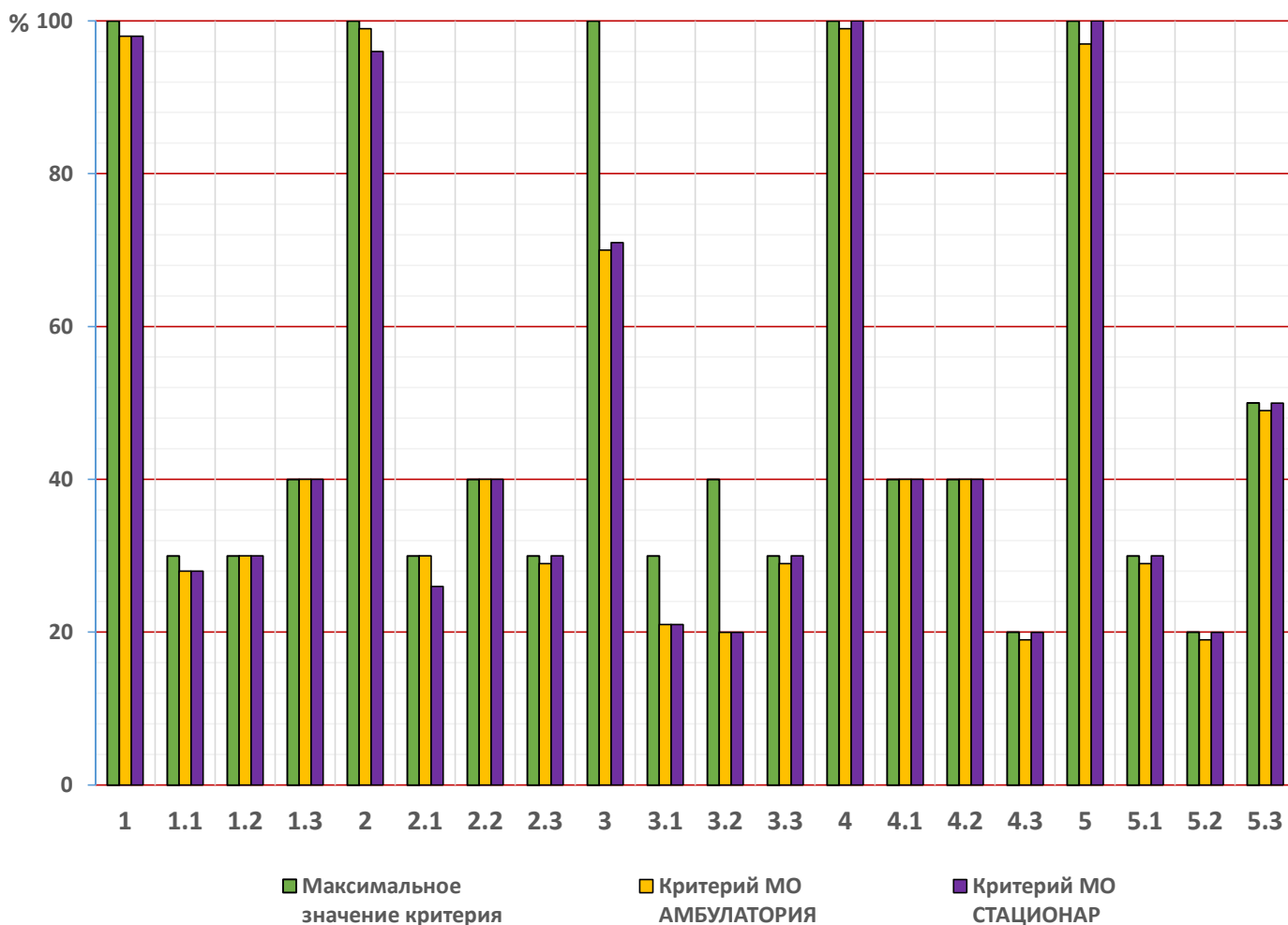
Количество проанализированных анкет

339

<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>26</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>71</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>20</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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Сланцевская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</b>
<b>Стационар</b>	<b>94</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 2020 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

**1198**

<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>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>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>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>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"**

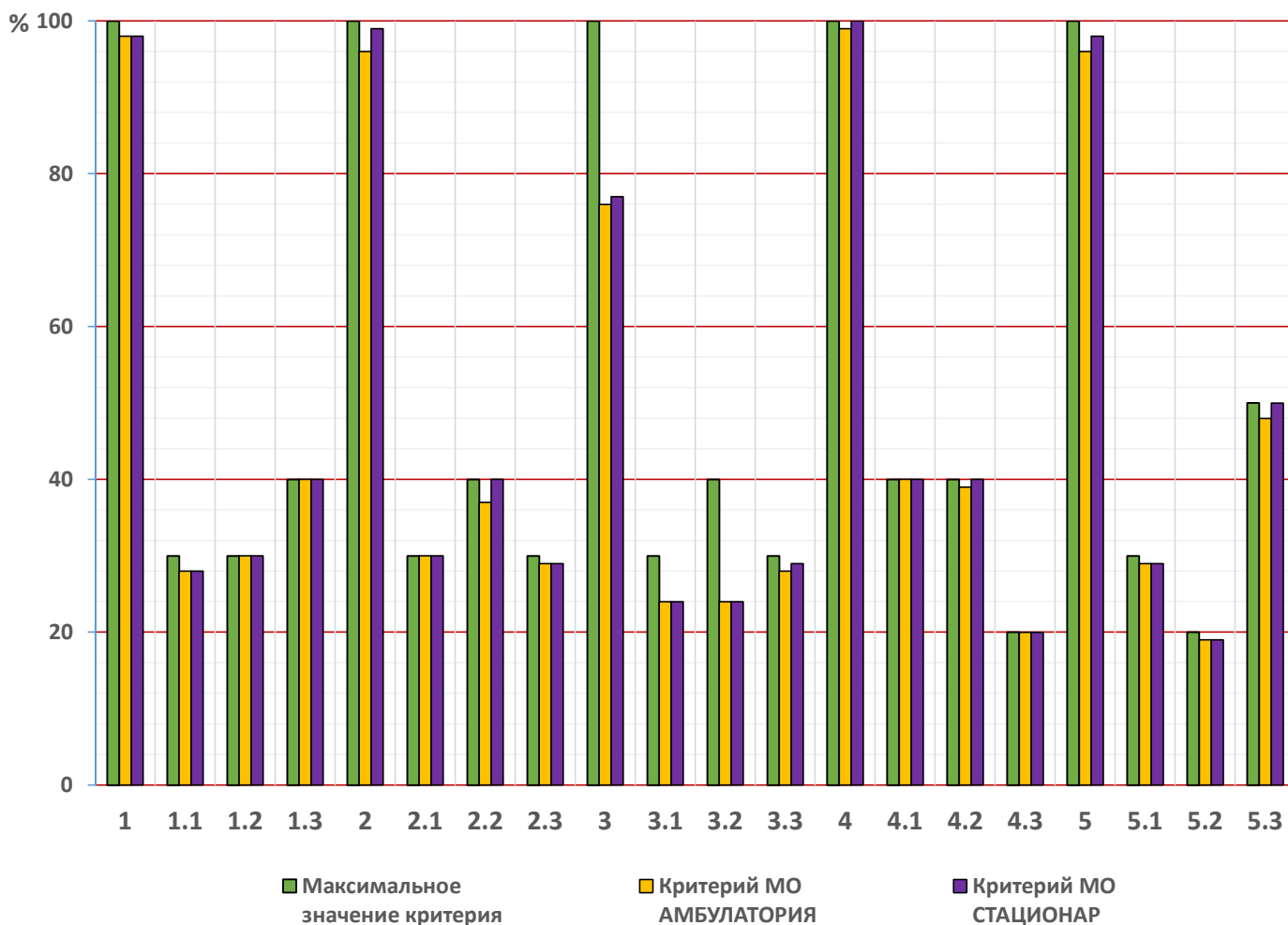
Количество проанализированных анкет

834

<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>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>77</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>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

- 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области «Тихвинская межрайонная больница им. А.Ф.Калмыкова»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>95</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 2020 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*

**1881**

<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>87</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>32</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"**

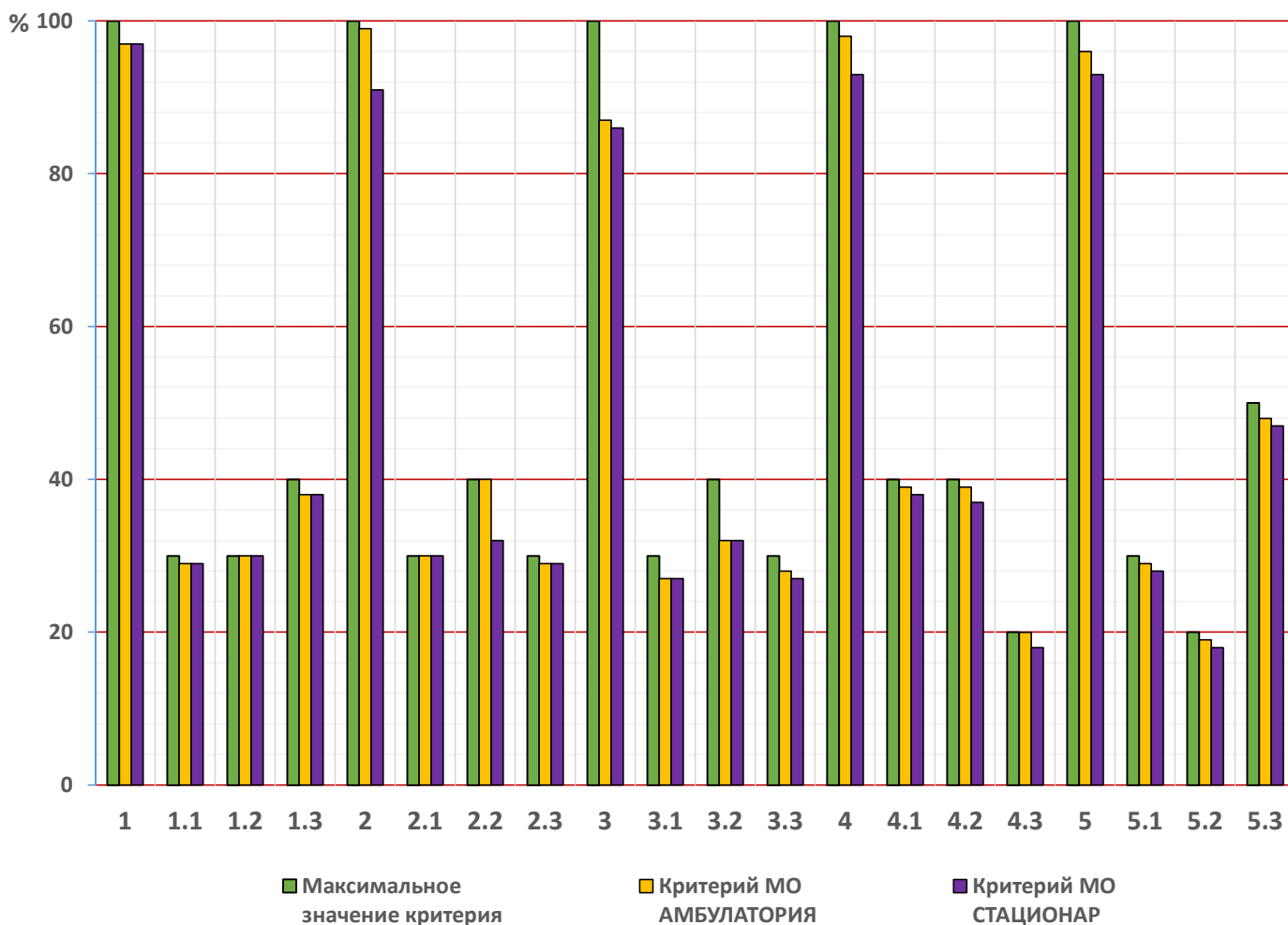
Количество проанализированных анкет

2167

<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>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>86</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>32</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>	93
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.



**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>96</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 2020 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

**3549**

<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>96</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>28</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>38</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>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>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"**

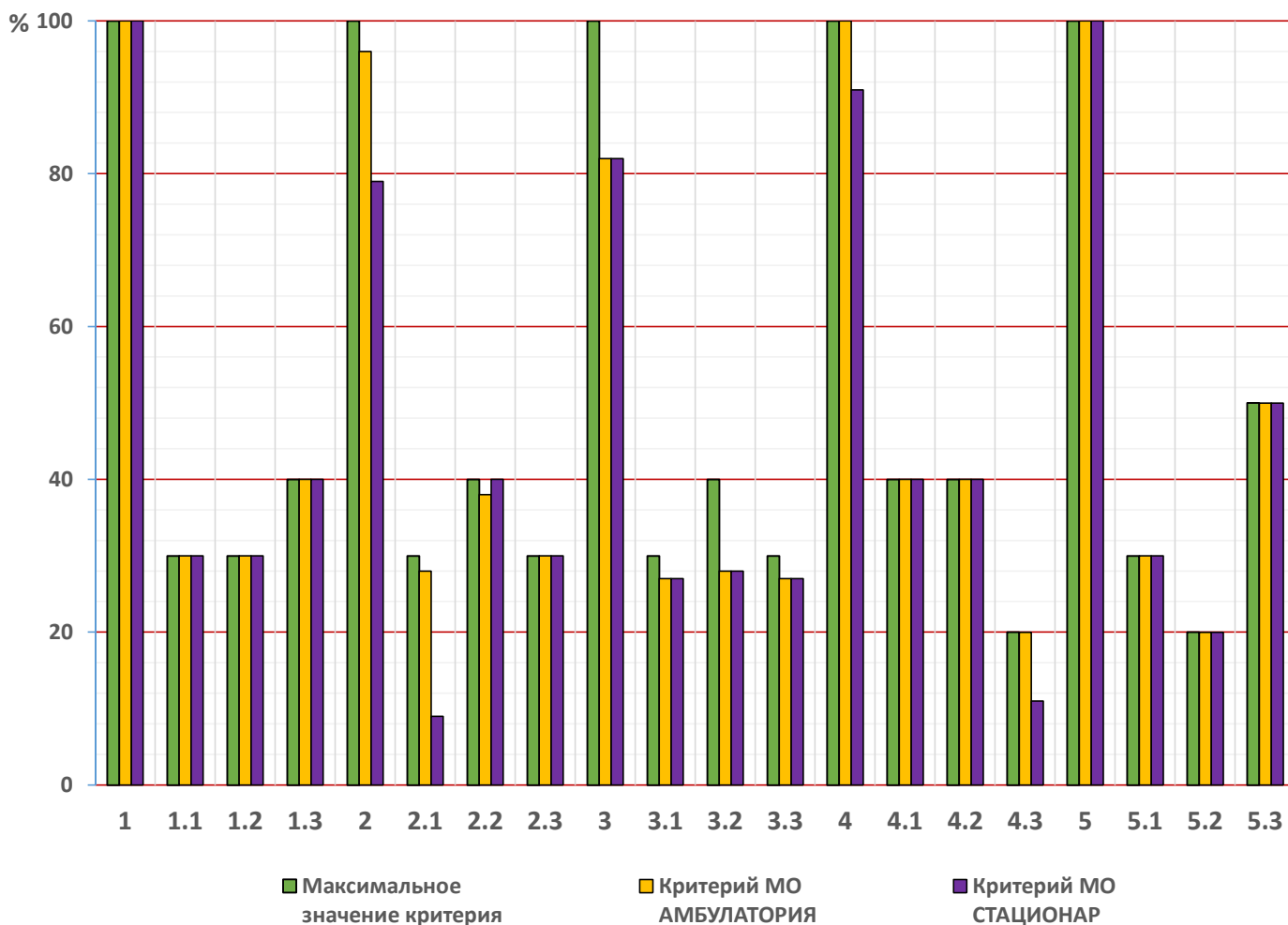
Количество проанализированных анкет

542

<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>79</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>9</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>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>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>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)	11
<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 2019 году.**

**ГКУЗ Ленинградской области "Областная туберкулезная больница в г. Тихвине"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	<b>93</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 2020 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* **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

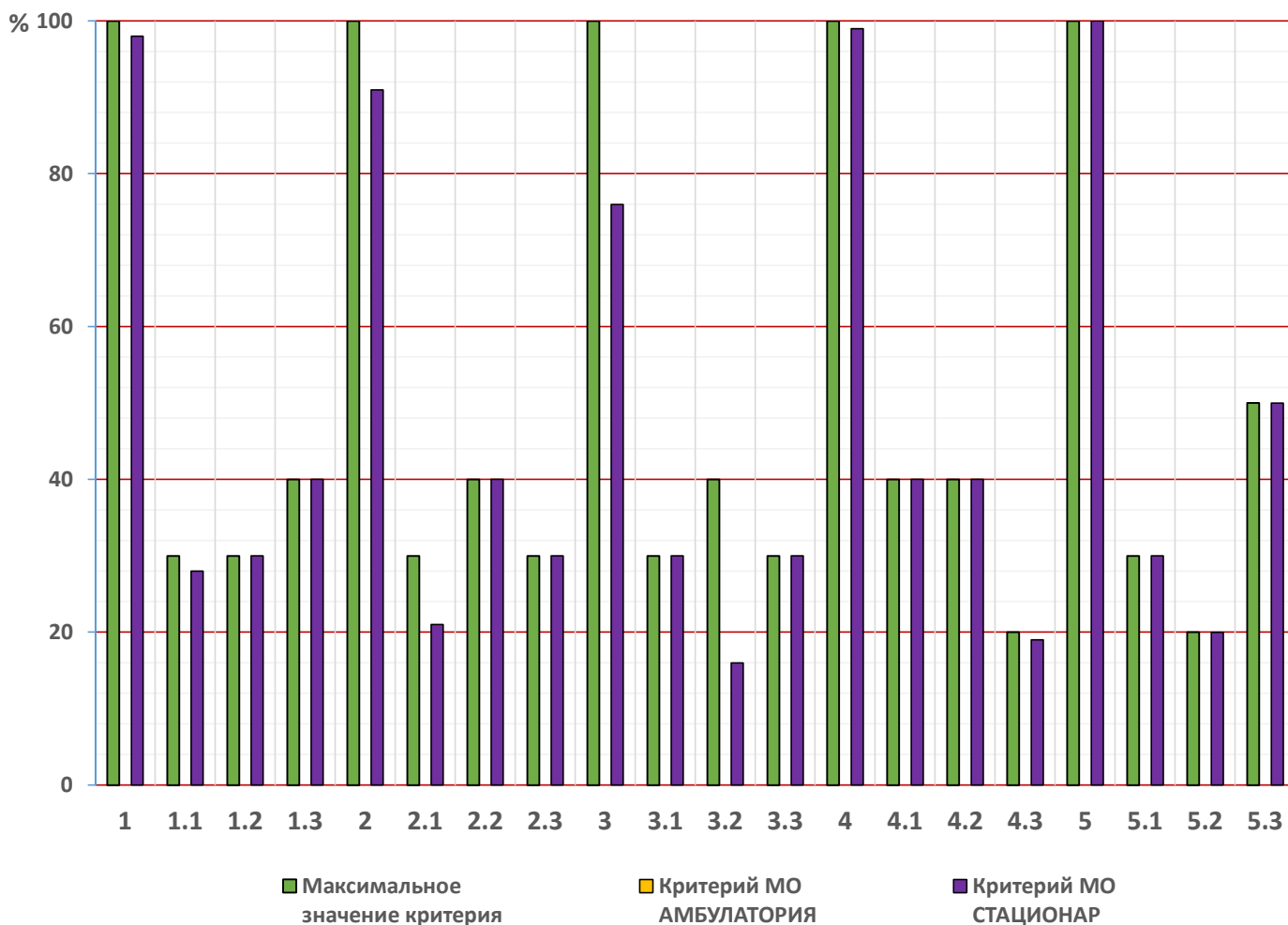
1227

<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>91</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>21</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>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>16</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>



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>	<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.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>93</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>93</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 2020 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

**793**

<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>90</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>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>76</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>16</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"**

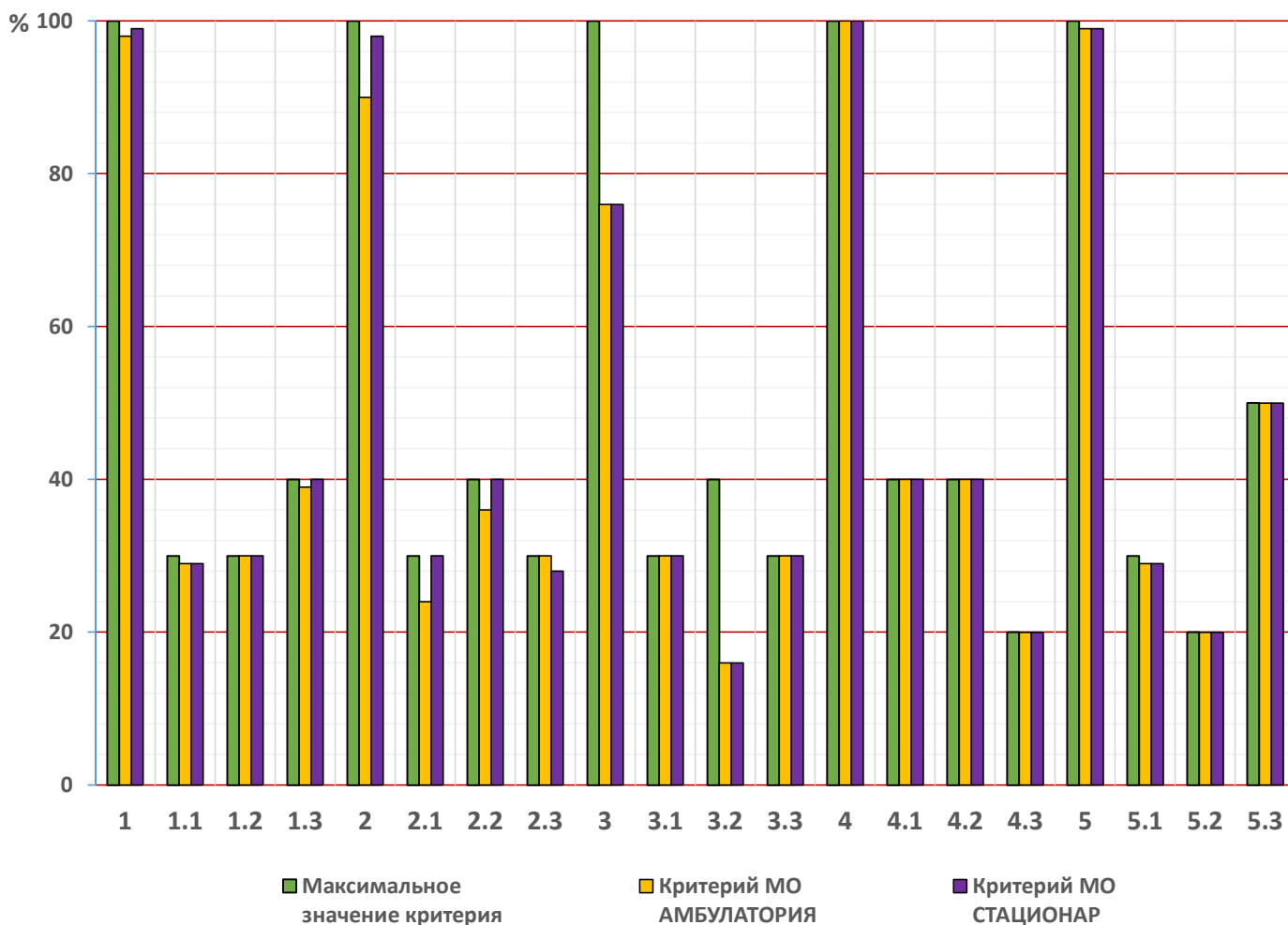
Количество проанализированных анкет

185

<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>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 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>28</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>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>16</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

- 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Бокситогорская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>89</b>
<b>Стационар</b>	<b>94</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 2020 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>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>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>37</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 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>24</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>32</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>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>92</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>47</b>

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

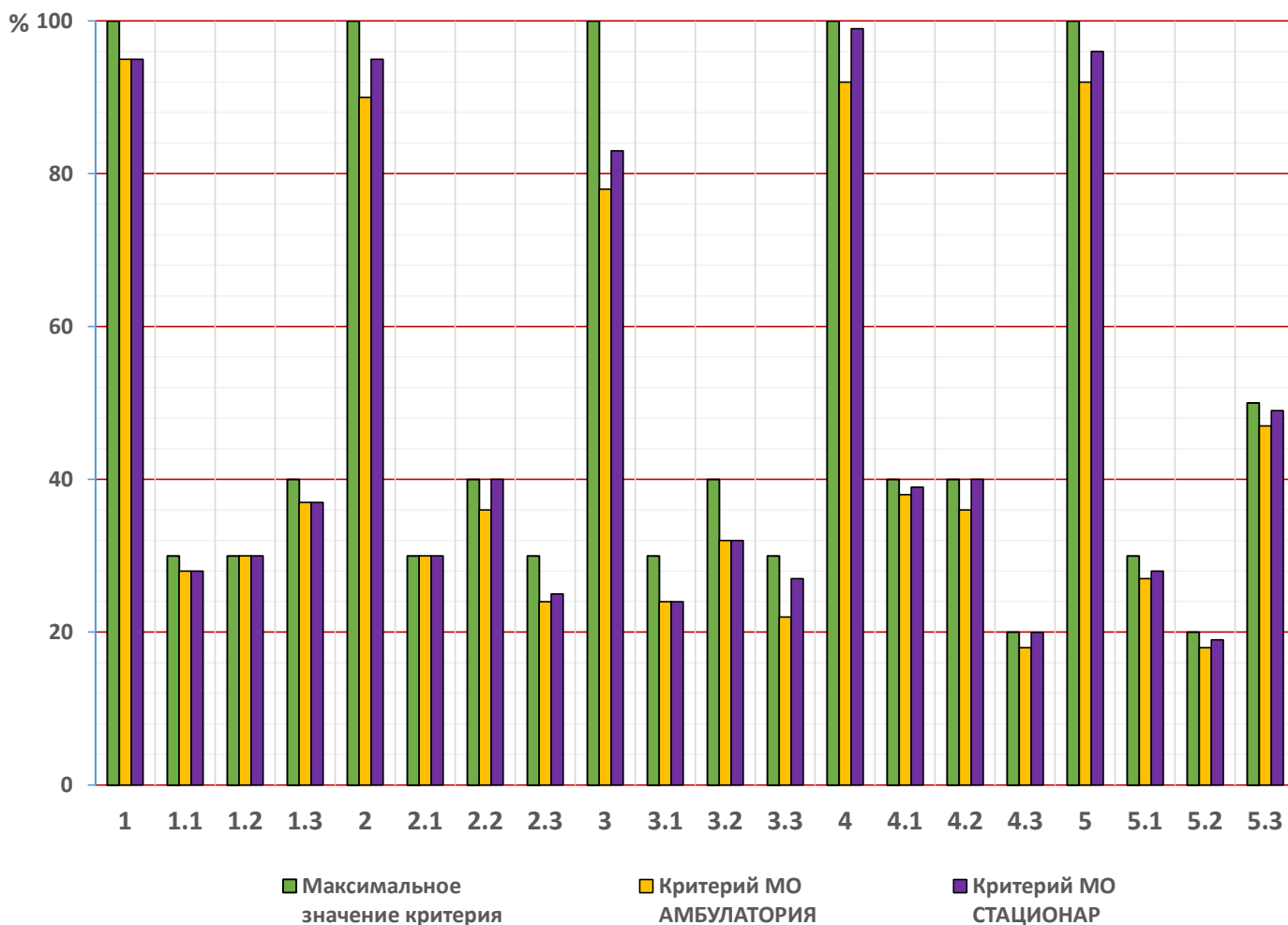
Количество проанализированных анкет

371

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>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>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>37</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 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>25</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>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>27</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>	96
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)	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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Волосовская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>91</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>92</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 2020 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

**395**

<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>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>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 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>74</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>25</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"**

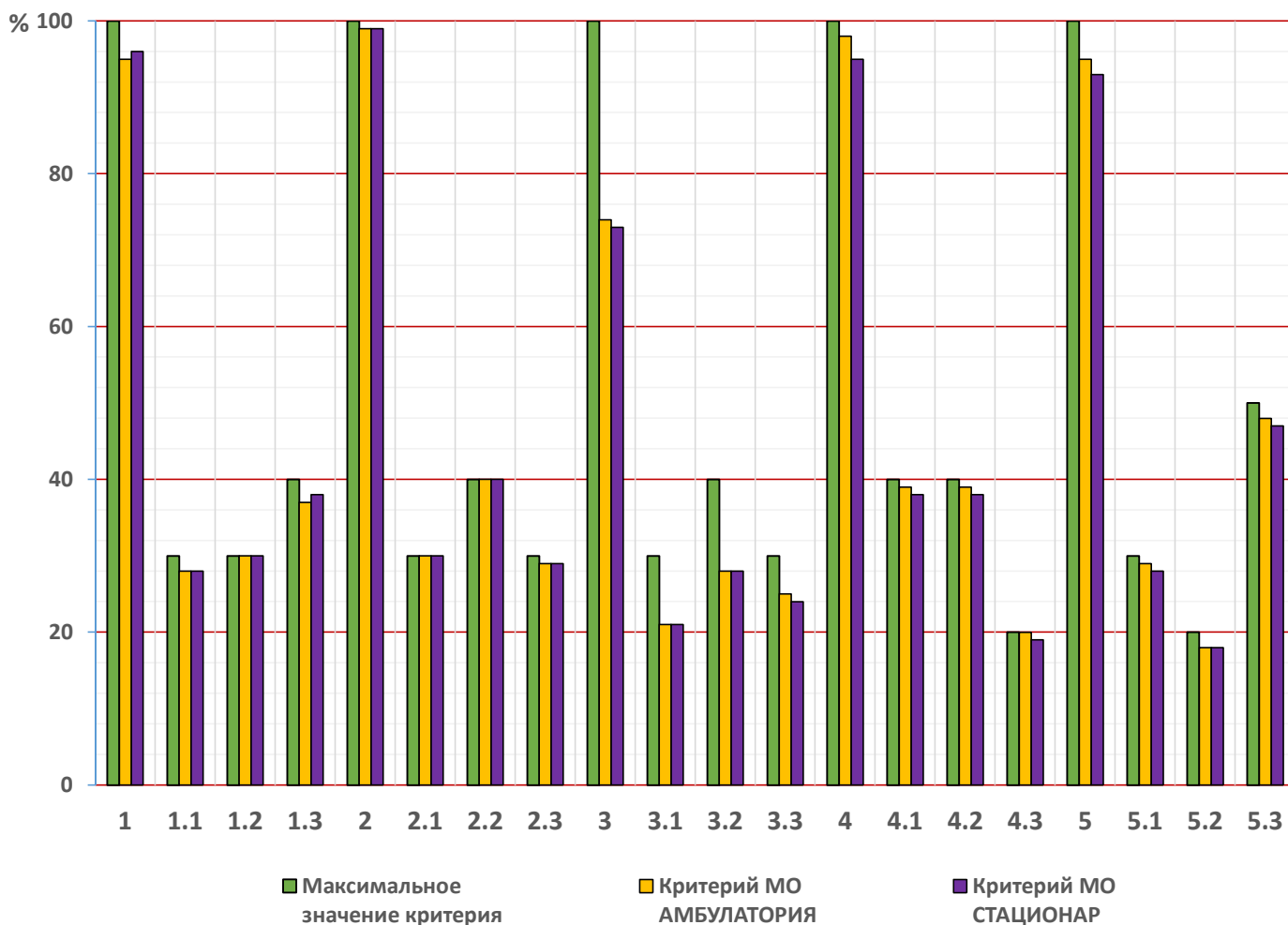
Количество проанализированных анкет

343

<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>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>73</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>24</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>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)	19
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	93
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

- 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 2019 году.**

**ГКУЗ ЛО "Туберкулезная больница "Дружноселье"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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 2020 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"**

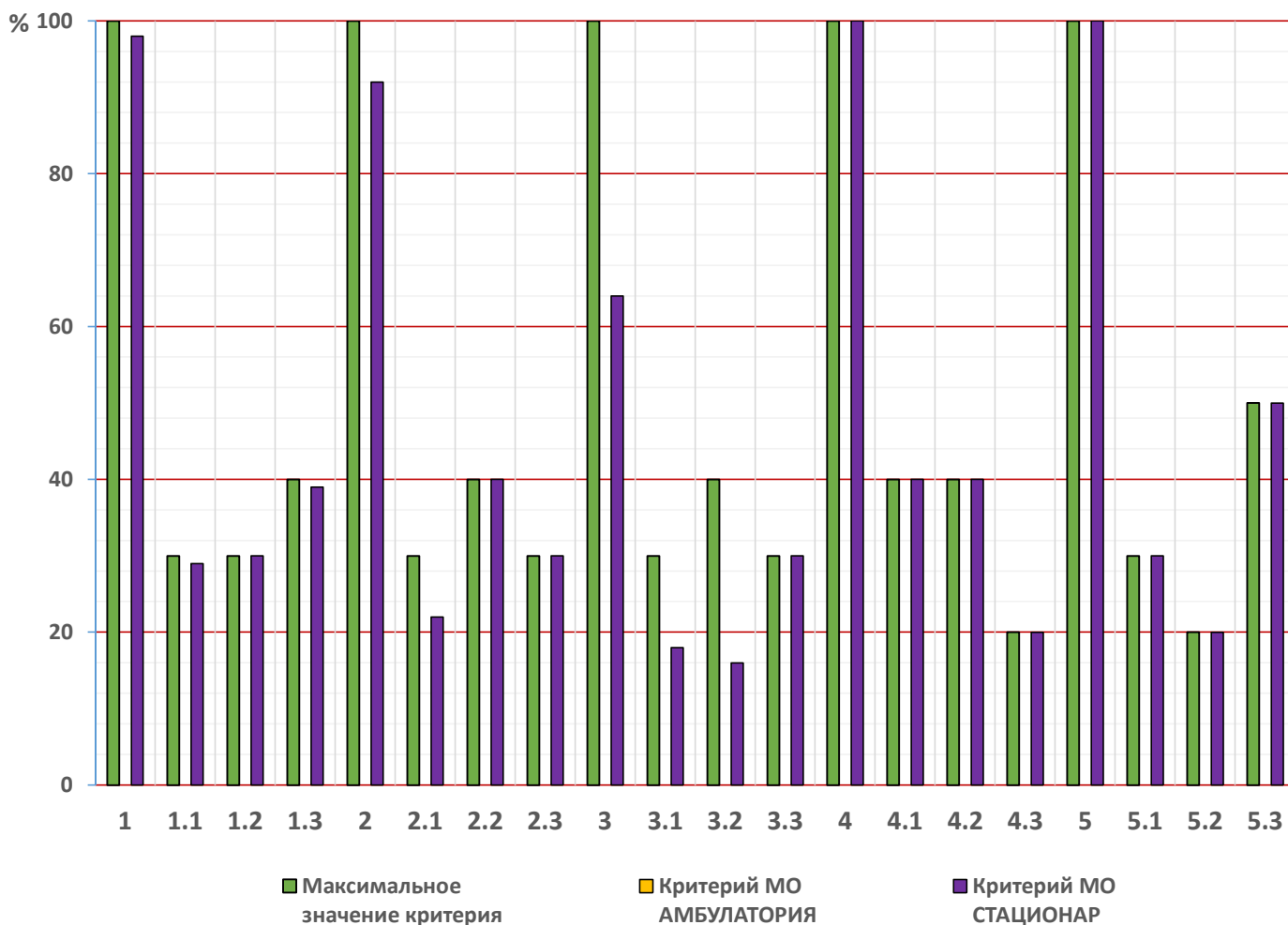
Количество проанализированных анкет

1283

<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>92</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>22</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>64</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>16</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.

**Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГКУЗ Ленинградской области "Ульяновская психиатрическая больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>90</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>90</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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"**

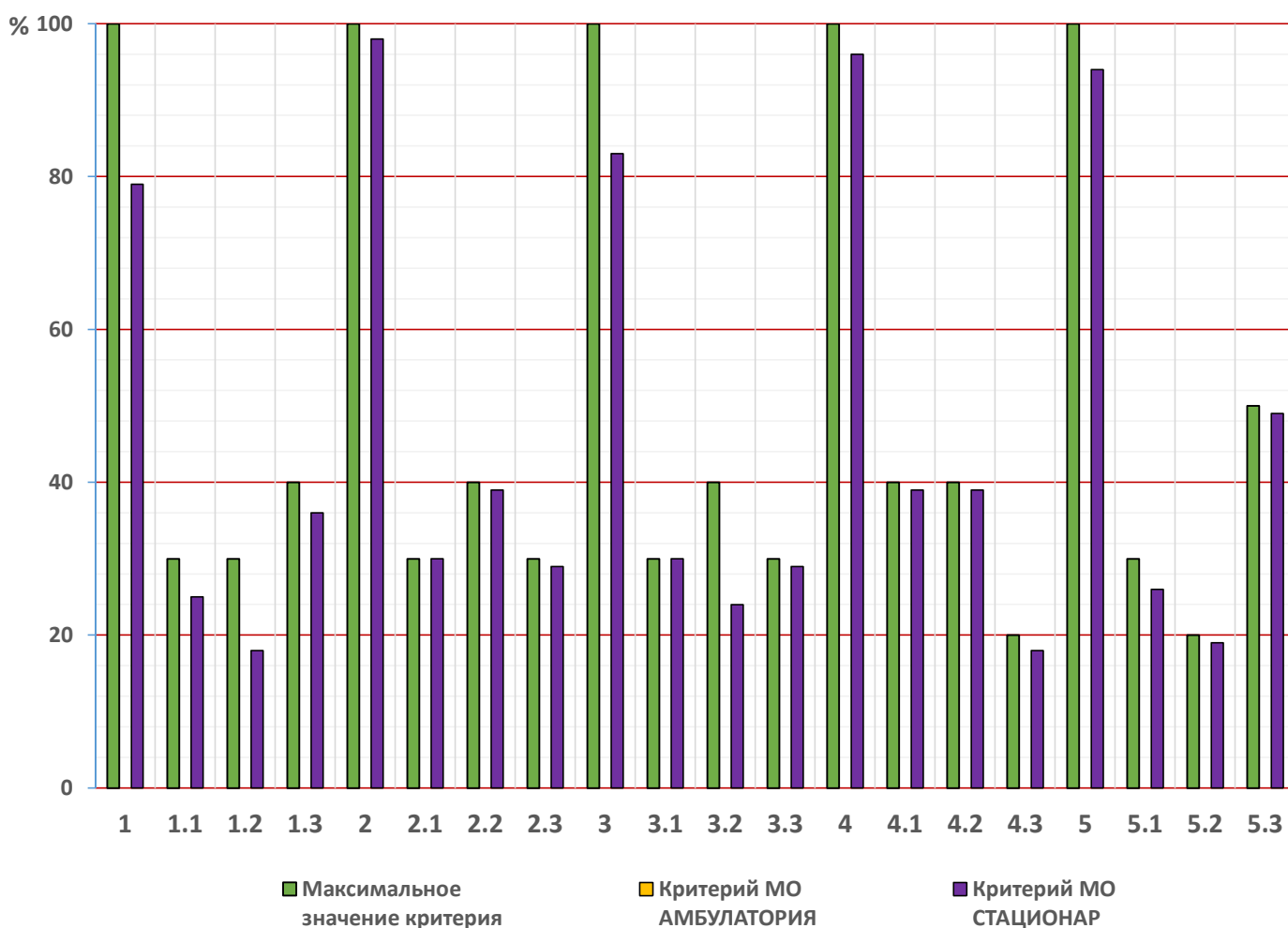
Количество проанализированных анкет

263

<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>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>36</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 следования/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>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>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>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)	18
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	94
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26
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

- 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 2019 году.**

**ГАУЗ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "ДЕТСКИЙ ХОСПИС ПРИ СОБОРЕ СВЯТОГО АРХИСТРАТИГА БОЖИЯ МИХАИЛА ПОСЕЛКА ТОКСОВО ВСЕВОЛОЖСКОГО РАЙОНА"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>89</b>
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	89
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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 **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"**

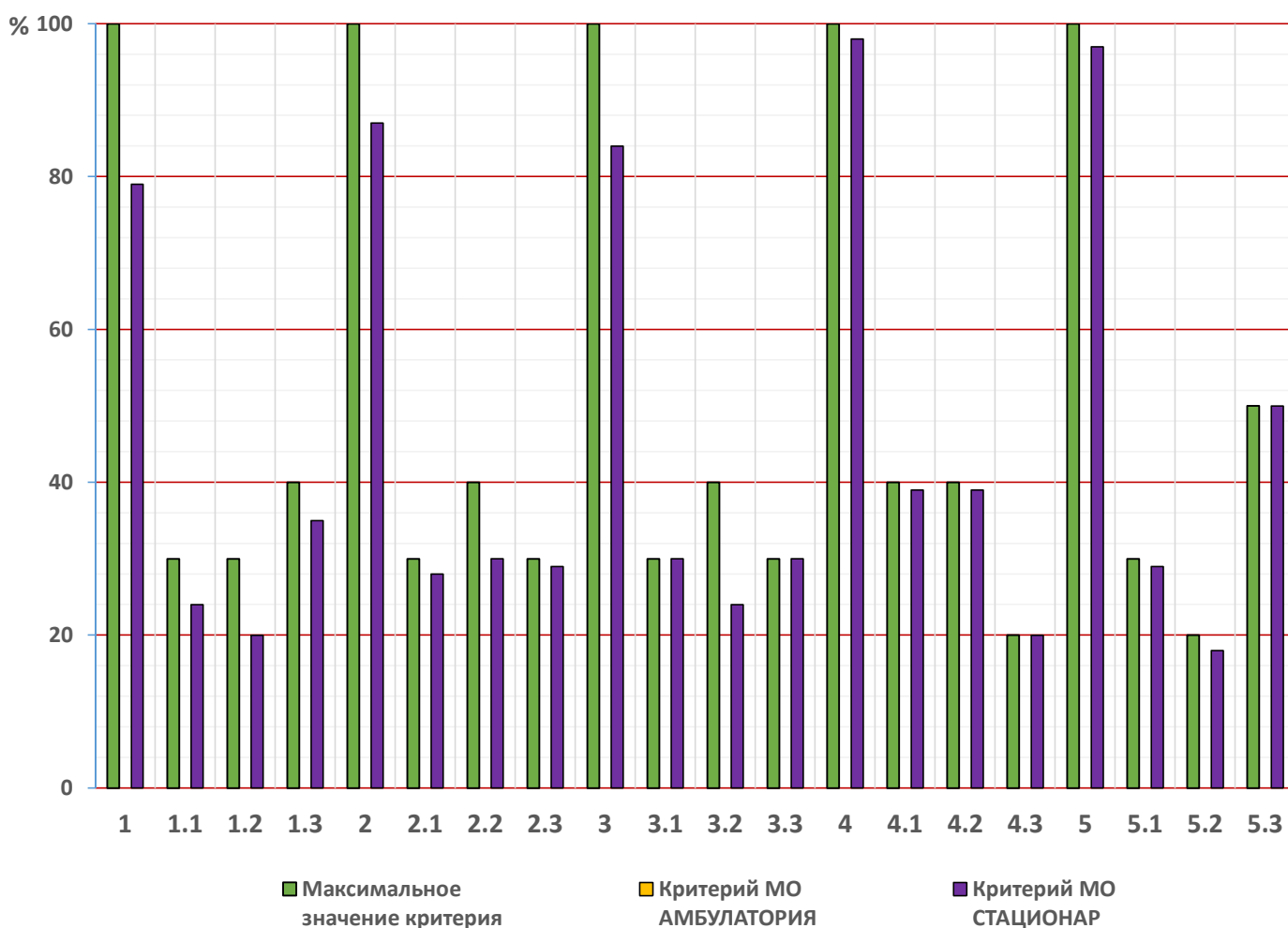
Количество проанализированных анкет

190

<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>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>20</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>87</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>28</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>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>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 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Подпорожская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>89</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>88</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 2020 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

448

<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>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>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>59</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>12</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>23</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>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>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>14</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>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>47</b>

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

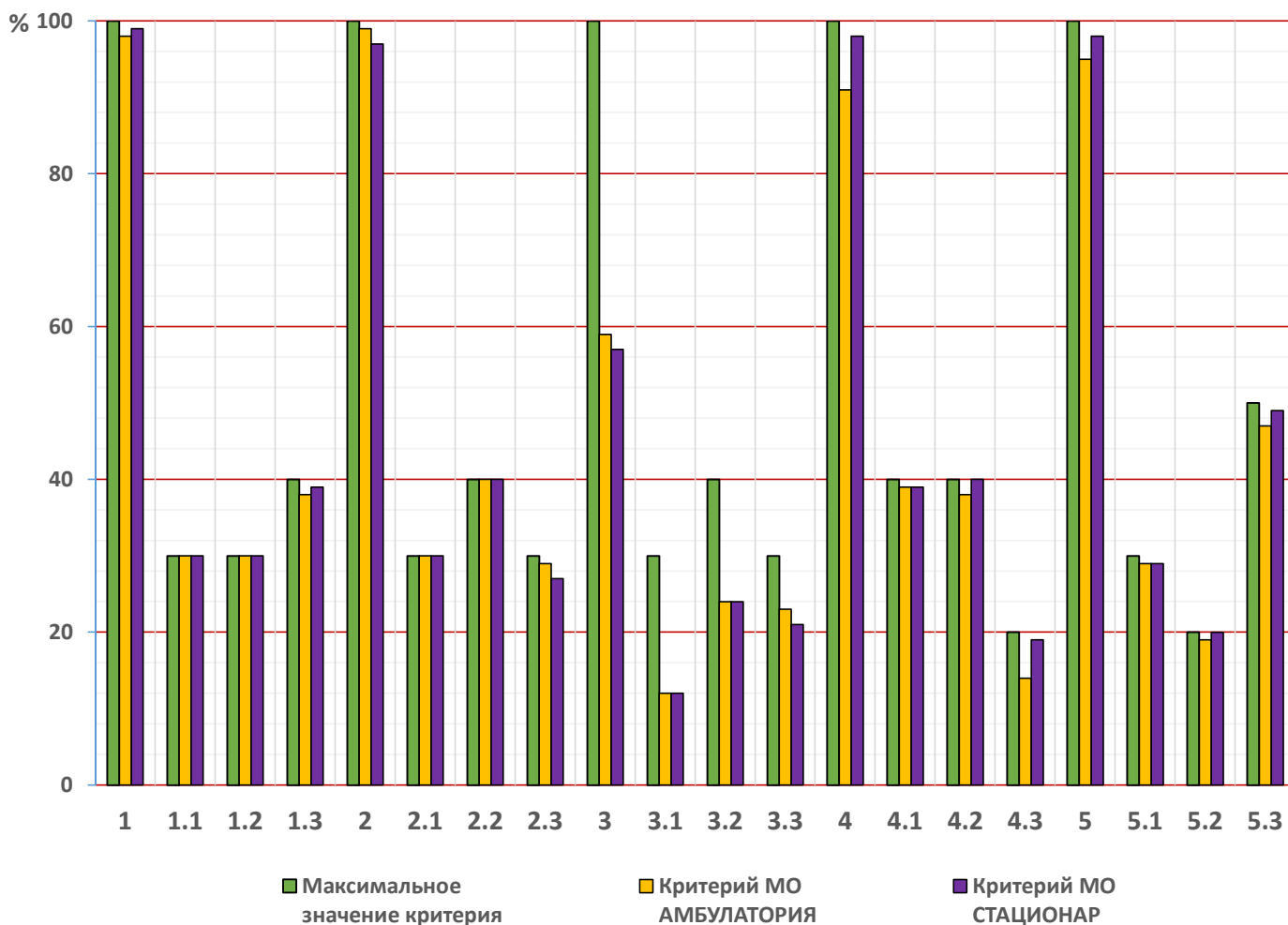
Количество проанализированных анкет

371

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>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>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>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>57</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>12</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>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 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 2019 году.**

**ГКУЗ Ленинградской области "Дружносельская психиатрическая больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>89</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>89</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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

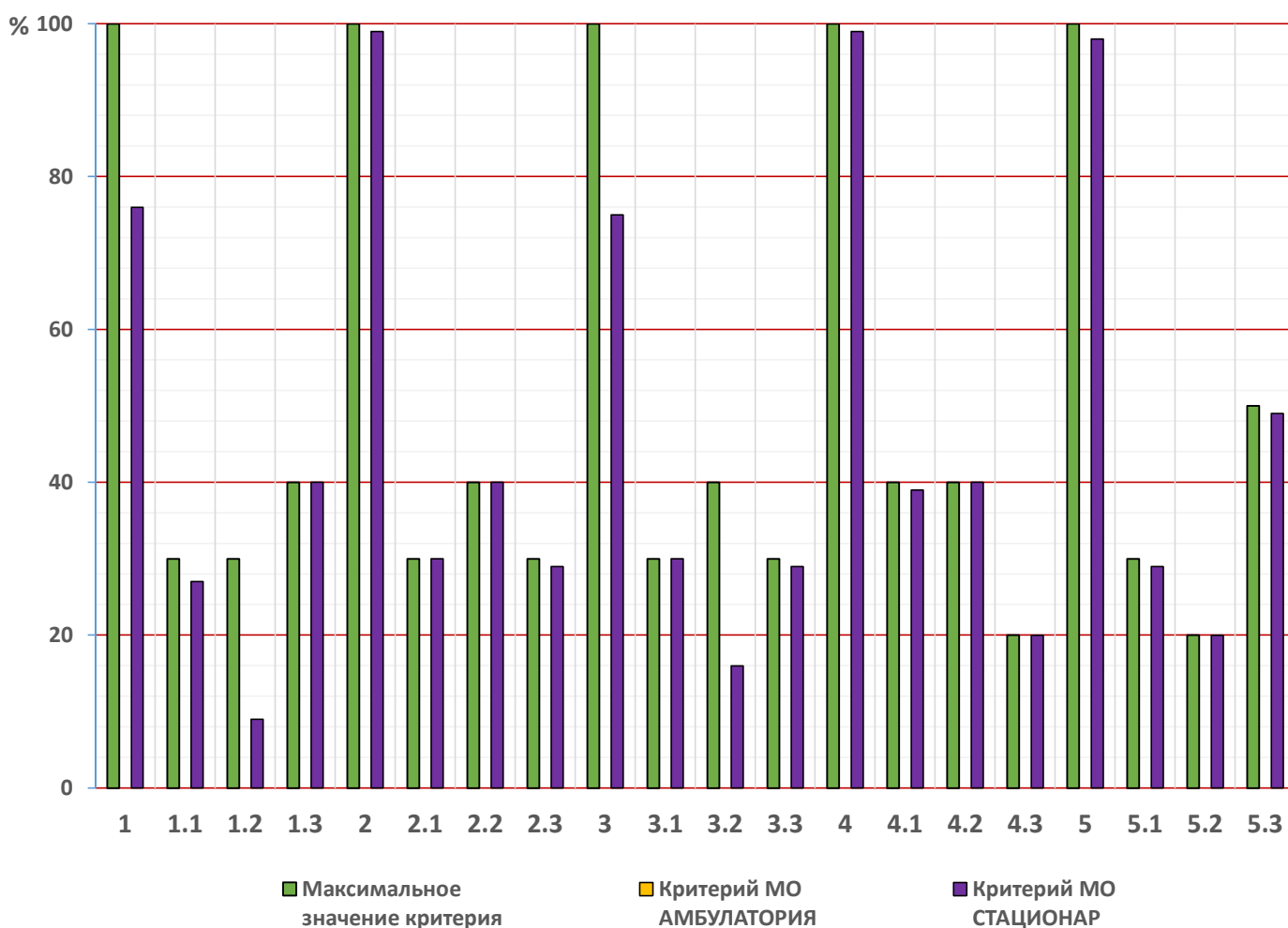
611

<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>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>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>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>30</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>16</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>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>	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.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Центр профессиональной патологии"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>88</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>88</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 2020 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

**1255**

<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>87</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>20</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>30</b>
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>52</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>6</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>16</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"**

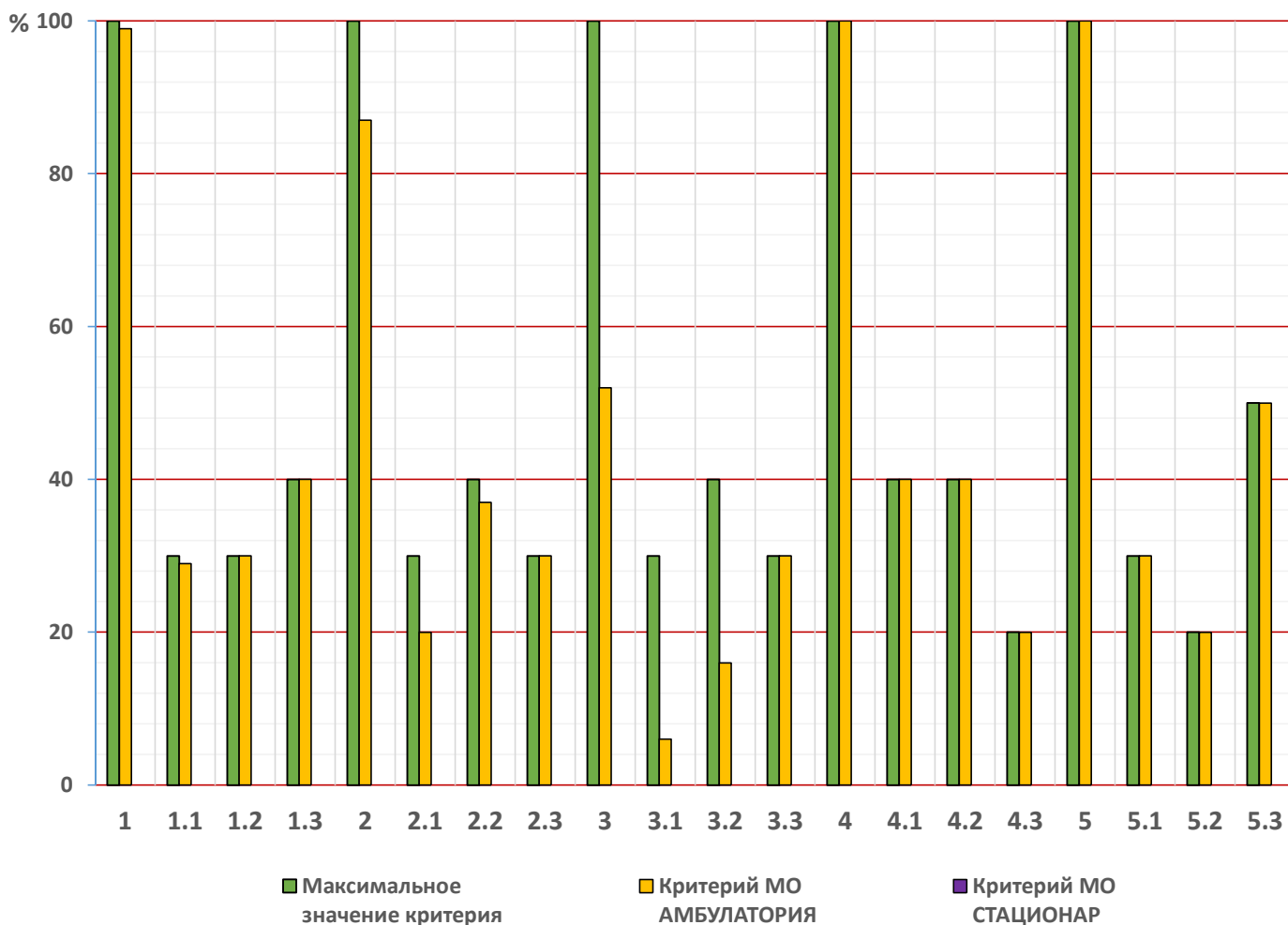
Количество проанализированных анкет

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

- 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 2019 году.**

**ГКУЗ Ленинградской области "Тихвинская психиатрическая больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>88</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	<b>88</b>
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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"**

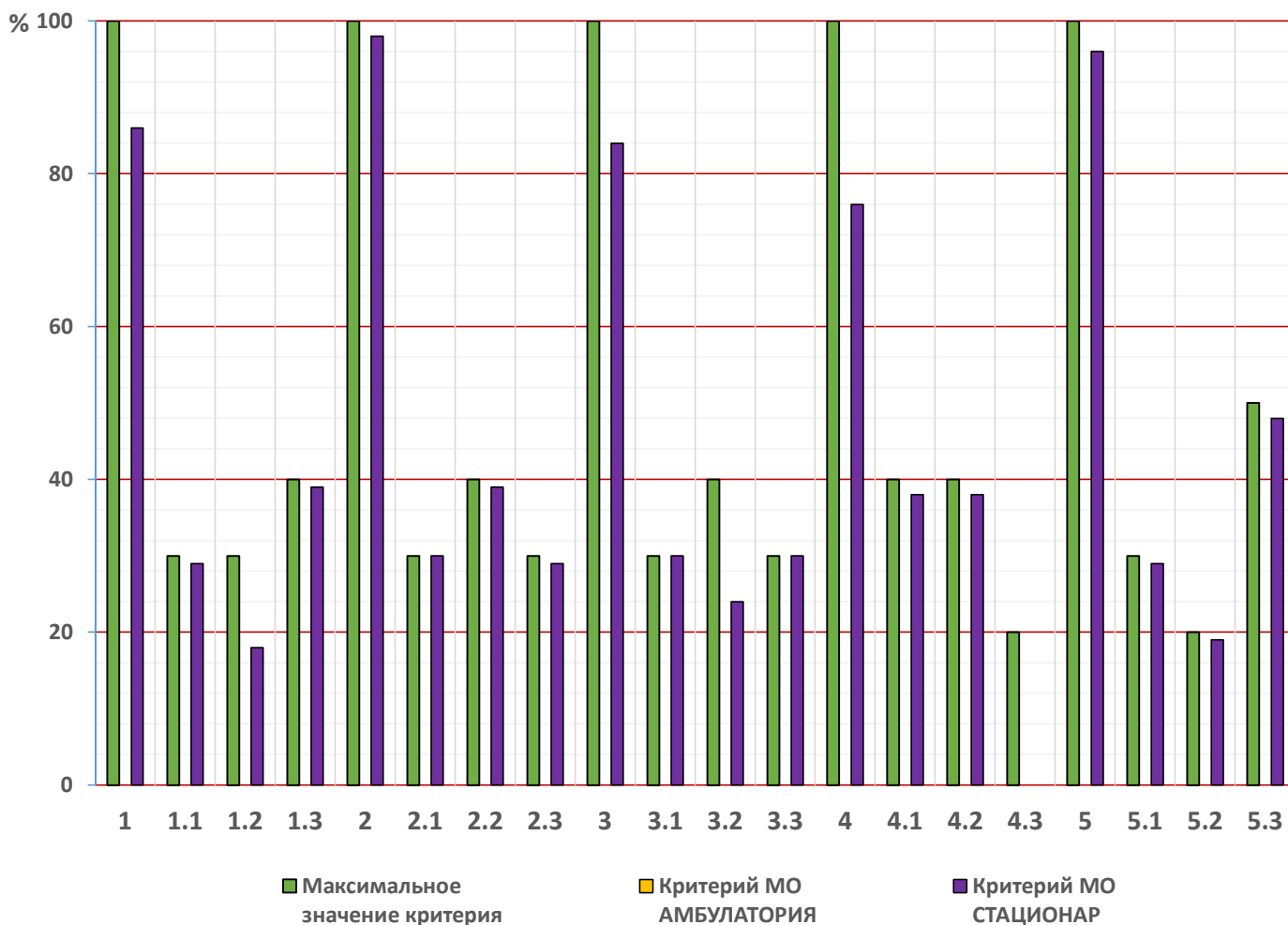
Количество проанализированных анкет

20

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>86</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>39</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 следования/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>29</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>76</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)	0
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	96
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)	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 рекомендаций нет.

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 2019 году.**

**Ленинградское ОГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>87</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	-
<b>Психоневрологический стационар</b>	87
<b>Санаторно-курортный профиль</b>	-

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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 **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"**

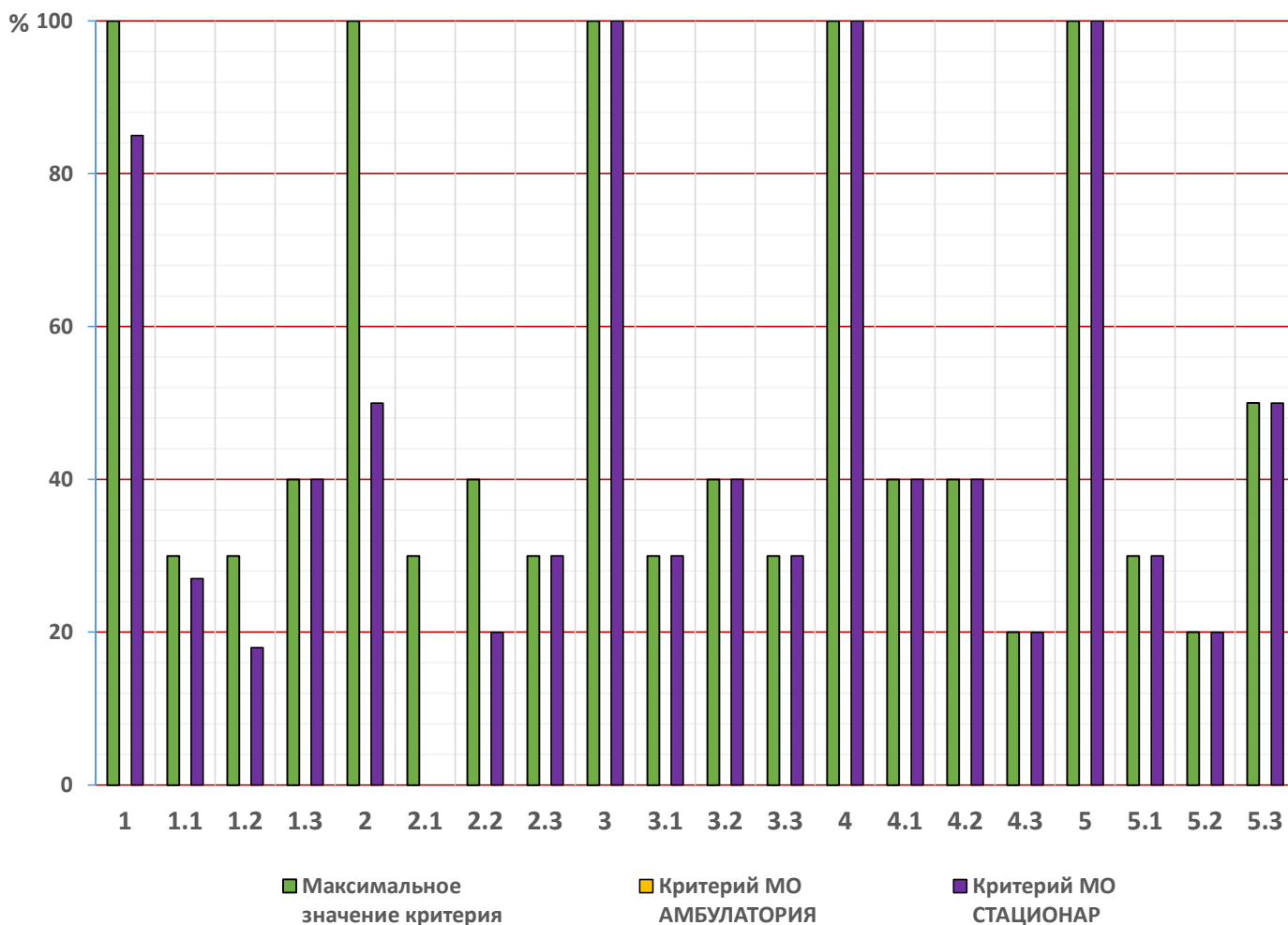
Количество проанализированных анкет

116

<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>50</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>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>100</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>40</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

- 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 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 2019 году.**

**ГБУЗ "Ленинградский областной наркологический диспансер им.А.Я.Гриненко"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>86</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>86</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 2020 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

**1543**

<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>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>50</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>8</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>18</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"**

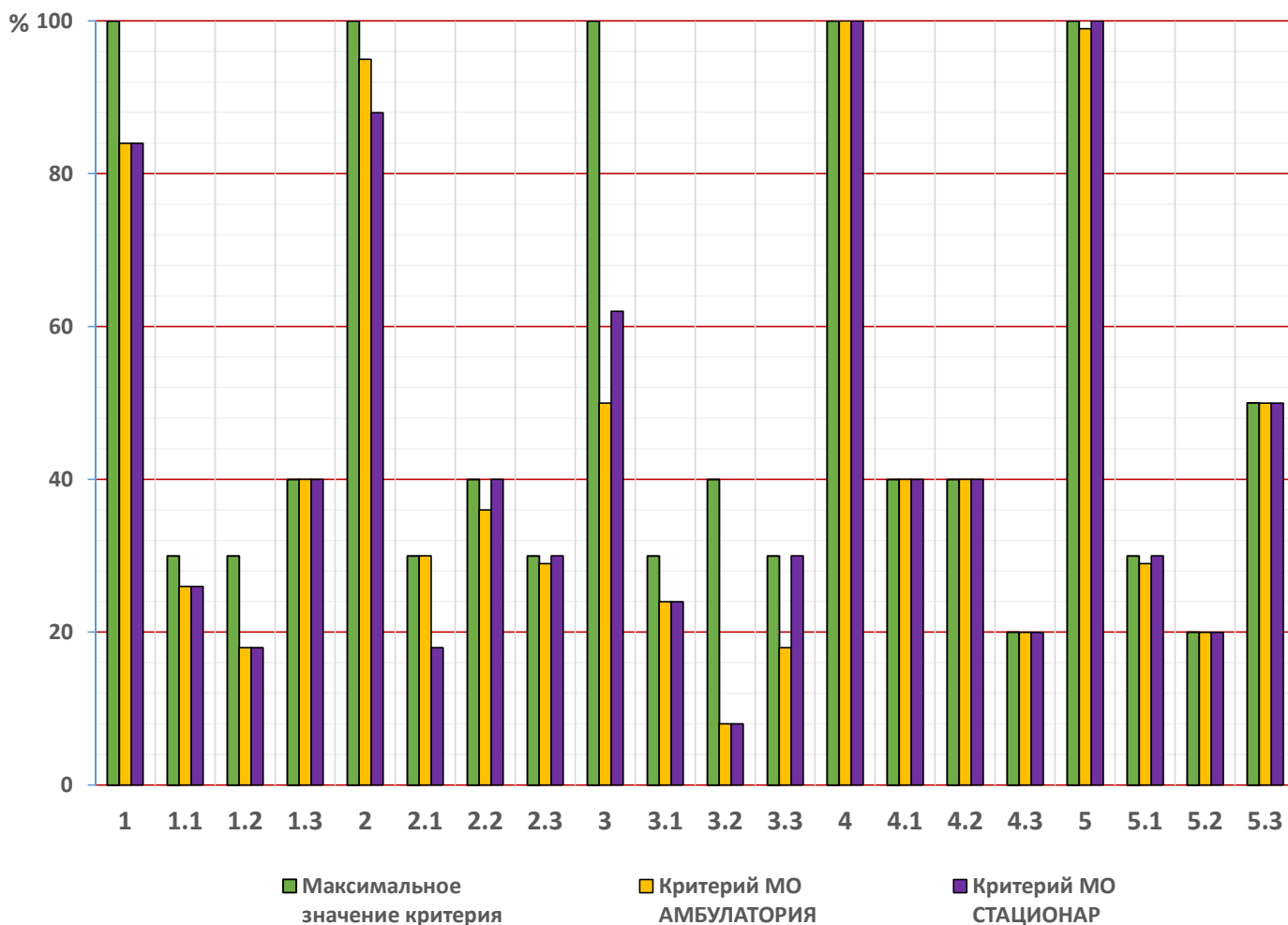
Количество проанализированных анкет

612

<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>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>62</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>8</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 2019 году.**

**ГБУЗ "Ленинградский областной клинический онкологический диспансер"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>84</b>
<b>Стационар</b>	<b>86</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 2020 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

**534**

<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>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>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>33</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>50</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>12</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>16</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>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>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>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>28</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"**

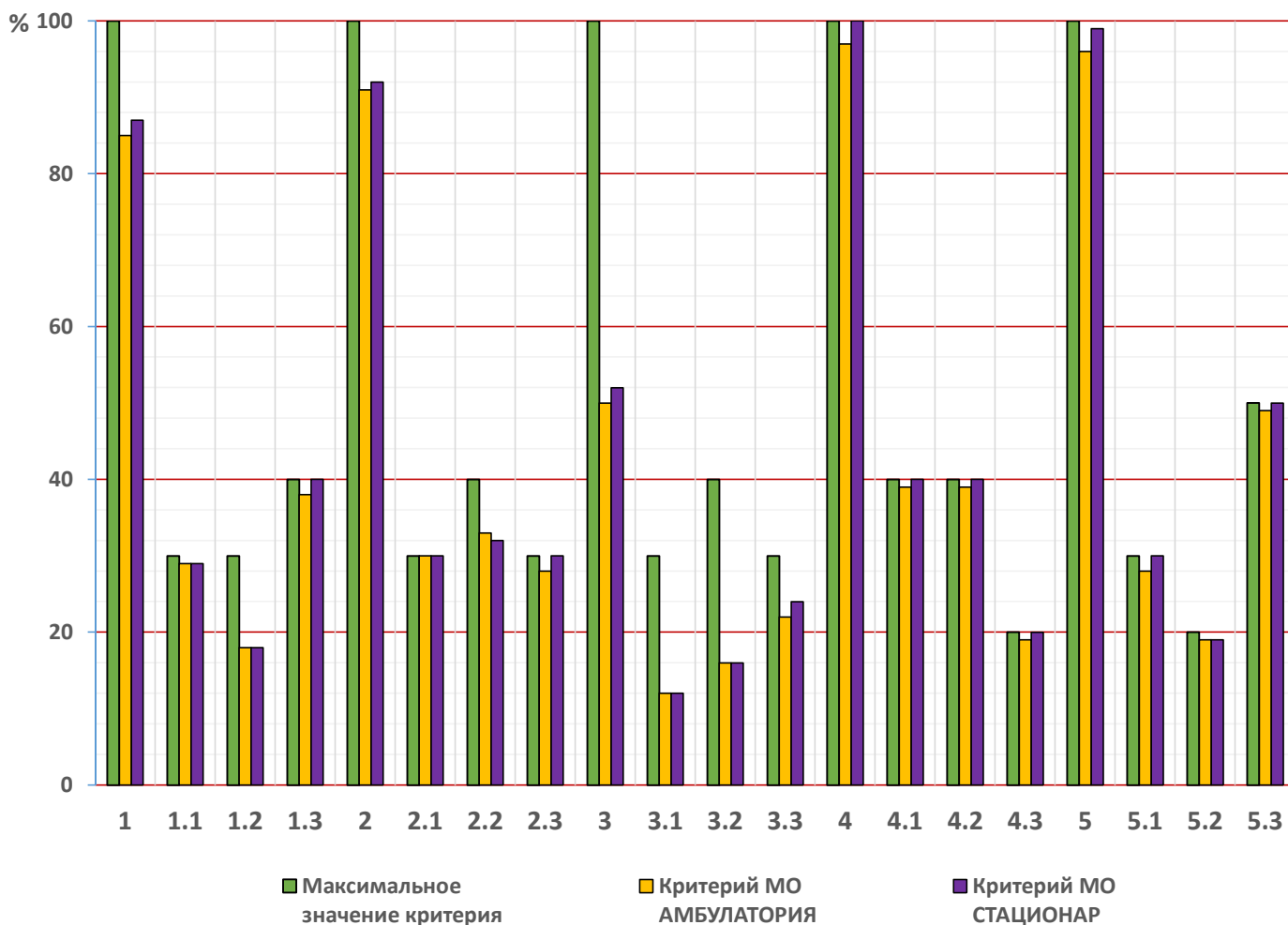
Количество проанализированных анкет

504

<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>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>52</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>12</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>16</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>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 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Приозерская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>78</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 2020 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*

**251**

<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>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>31</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>28</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>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>32</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>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>34</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>30</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>64</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>32</b>

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

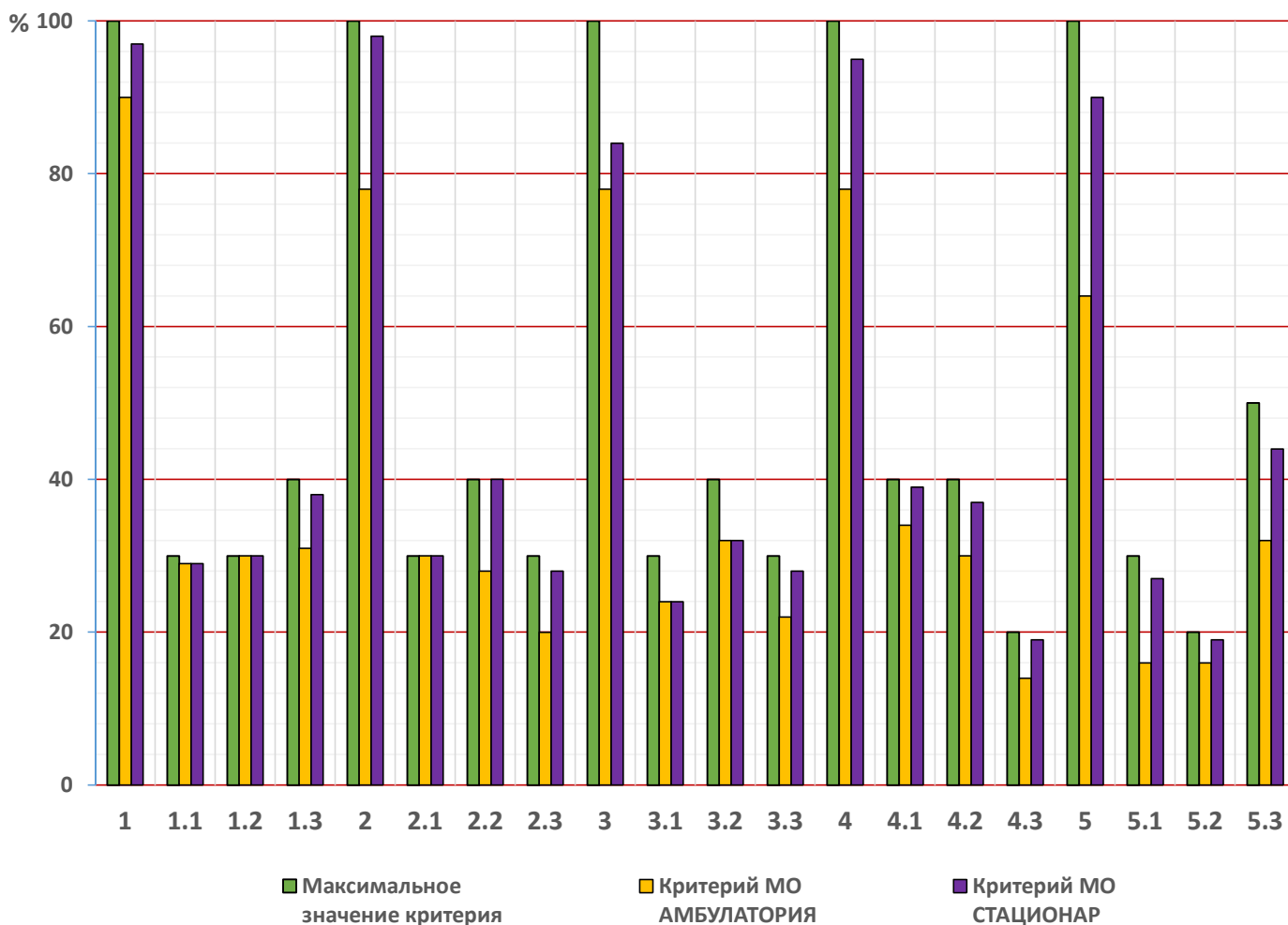
Количество проанализированных анкет

72

<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>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 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>28</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>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>28</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>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)	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)	19
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>90</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)	44

**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

- 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 2019 году.**

**ГКУЗ Ленинградской области "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>85</b>
<b>Стационар</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 2020 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

**845**

<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>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>27</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>44</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>16</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>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>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"**

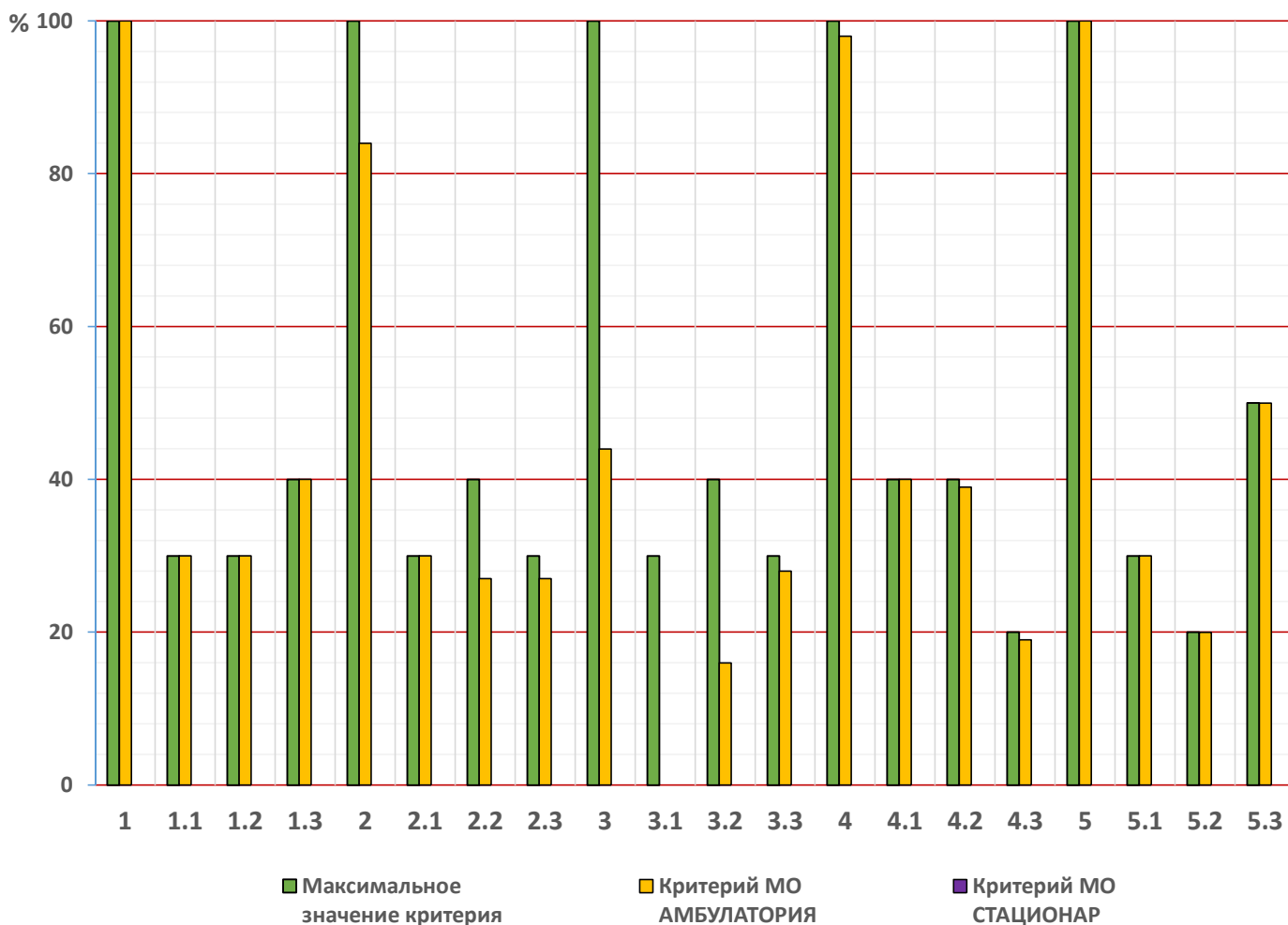
Количество проанализированных анкет

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 2019 году.**

**ГКУЗЛО Зеленохолмская туберкулезная больница**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>85</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	-
<b>Стационар</b>	<b>85</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 2020 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* **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

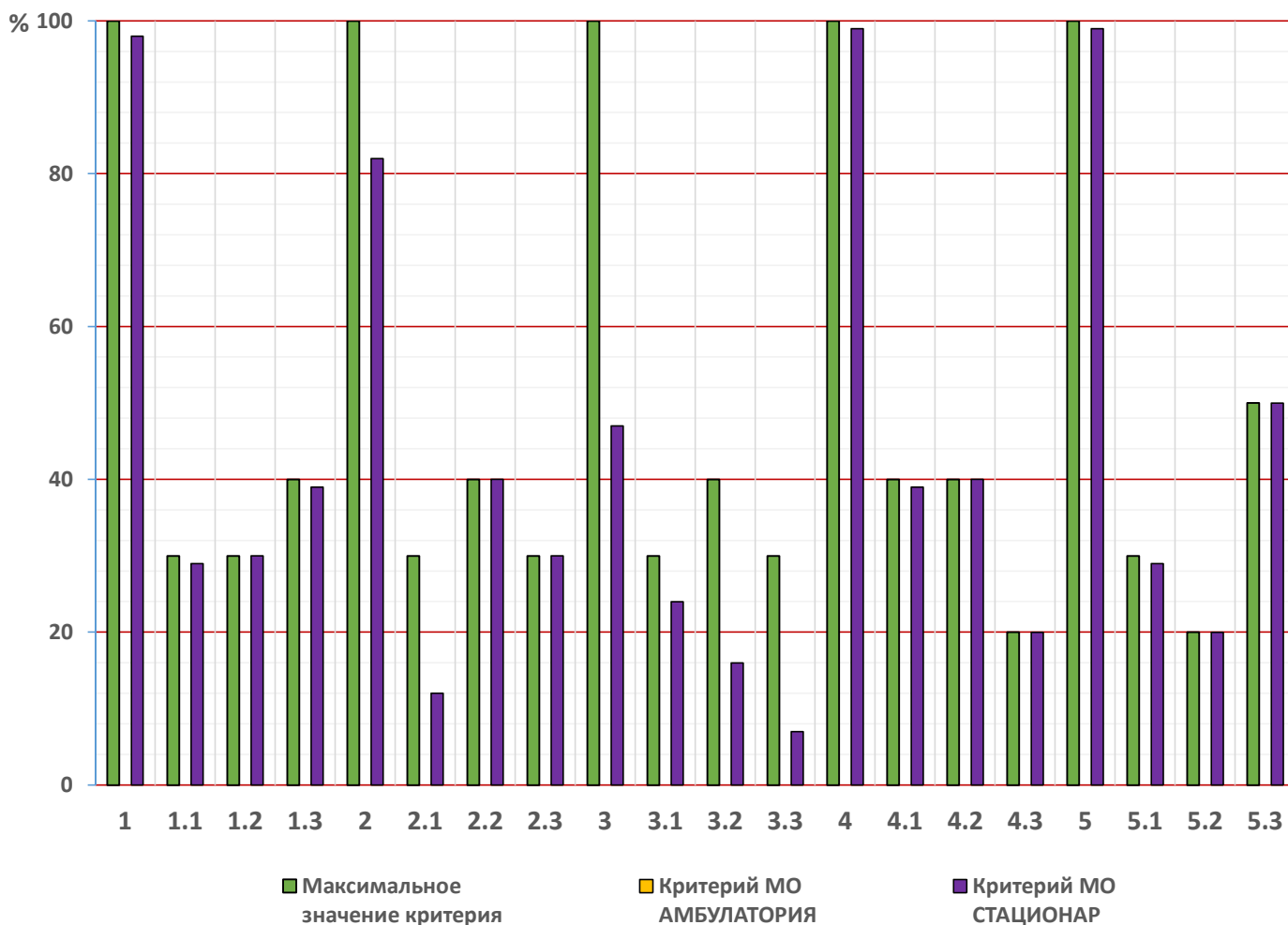
626

<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>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>47</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>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>7</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 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 2019 году.**

**Ленинградское ОГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>84</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>86</b>
<b>Стационар</b>	<b>82</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 2020 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

**429**

<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>76</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>22</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>12</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>16</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"**

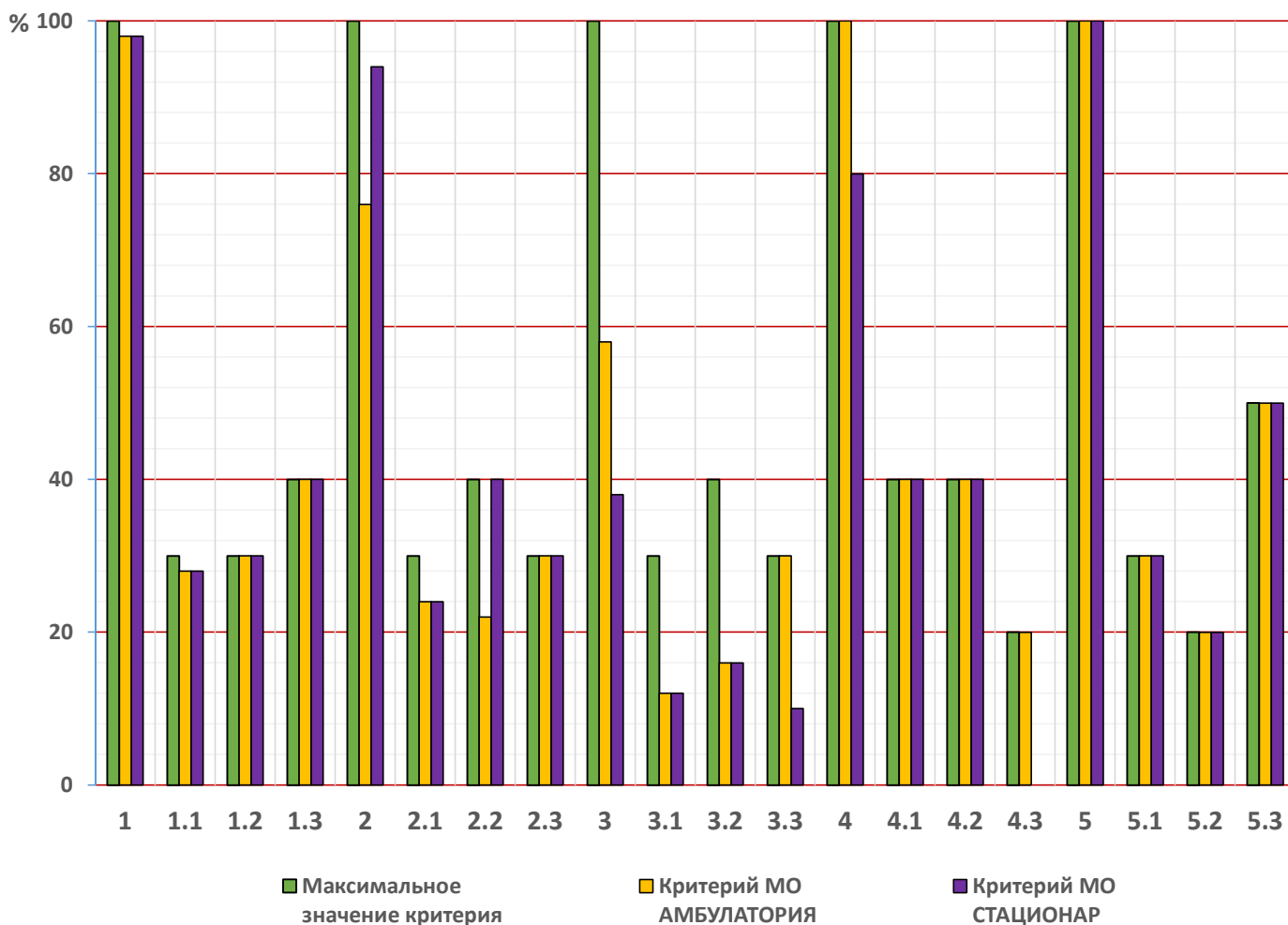
Количество проанализированных анкет

792

<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>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 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>38</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<b>12</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<b>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	<b>10</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>	<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 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.**

**НУЗ «Узловая больница на станции Выборг ОАО «РЖД»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2018 г.</b>	<b>84</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>82</b>
<b>Стационар</b>	<b>86</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 2020 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*

**57**

<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>81</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>27</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>56</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>2</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</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>1</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"**

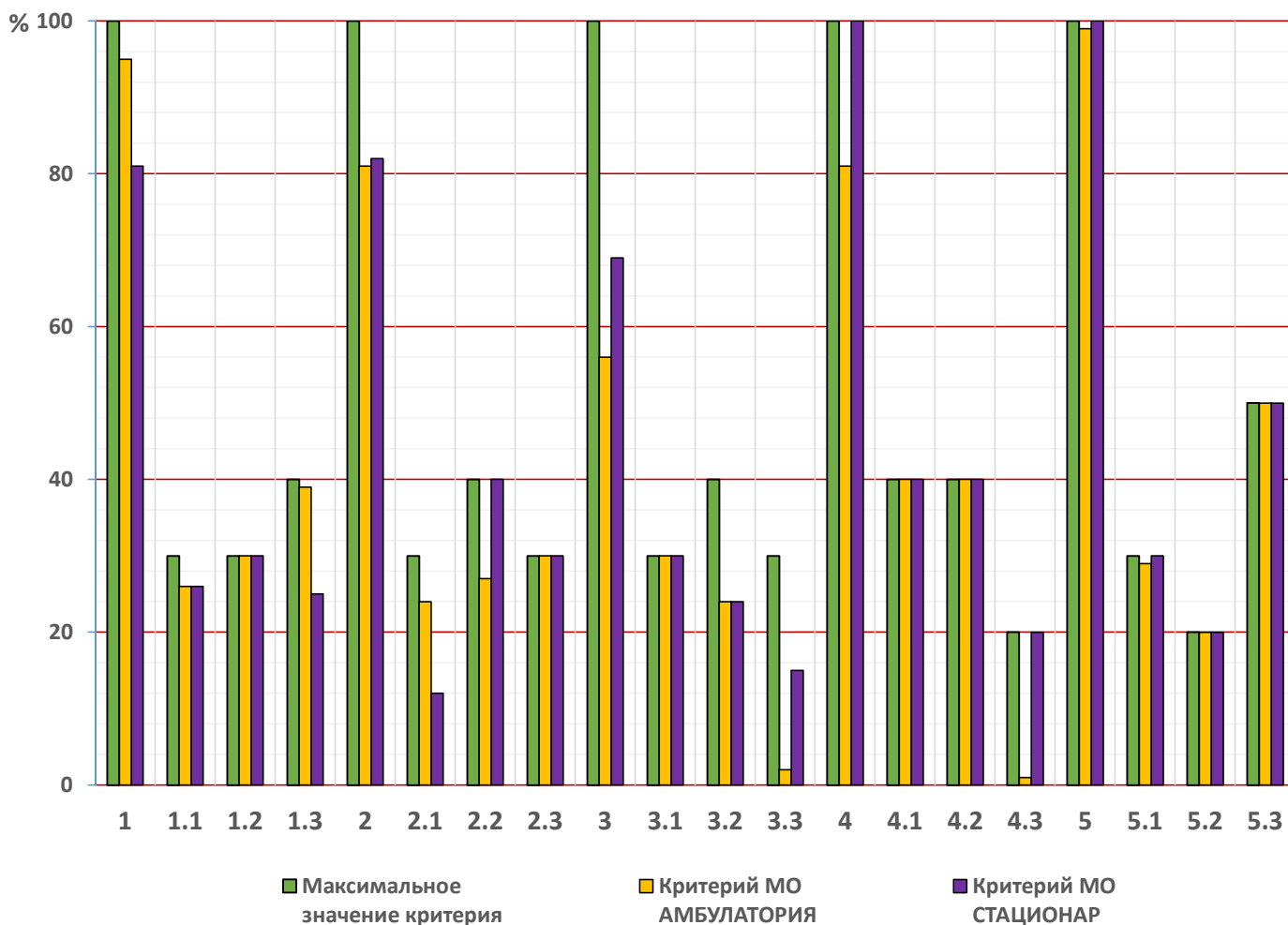
Количество проанализированных анкет

4

<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>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>25</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>69</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>15</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 2019 году.**

<b>ООО "ВИ-ДЕНТ № 2"</b>
--------------------------

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>83</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	83
<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 2020 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

21

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Итоговое значение по критерию	82
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	20
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
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)	32

<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>54</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>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>20</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>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>26</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"**

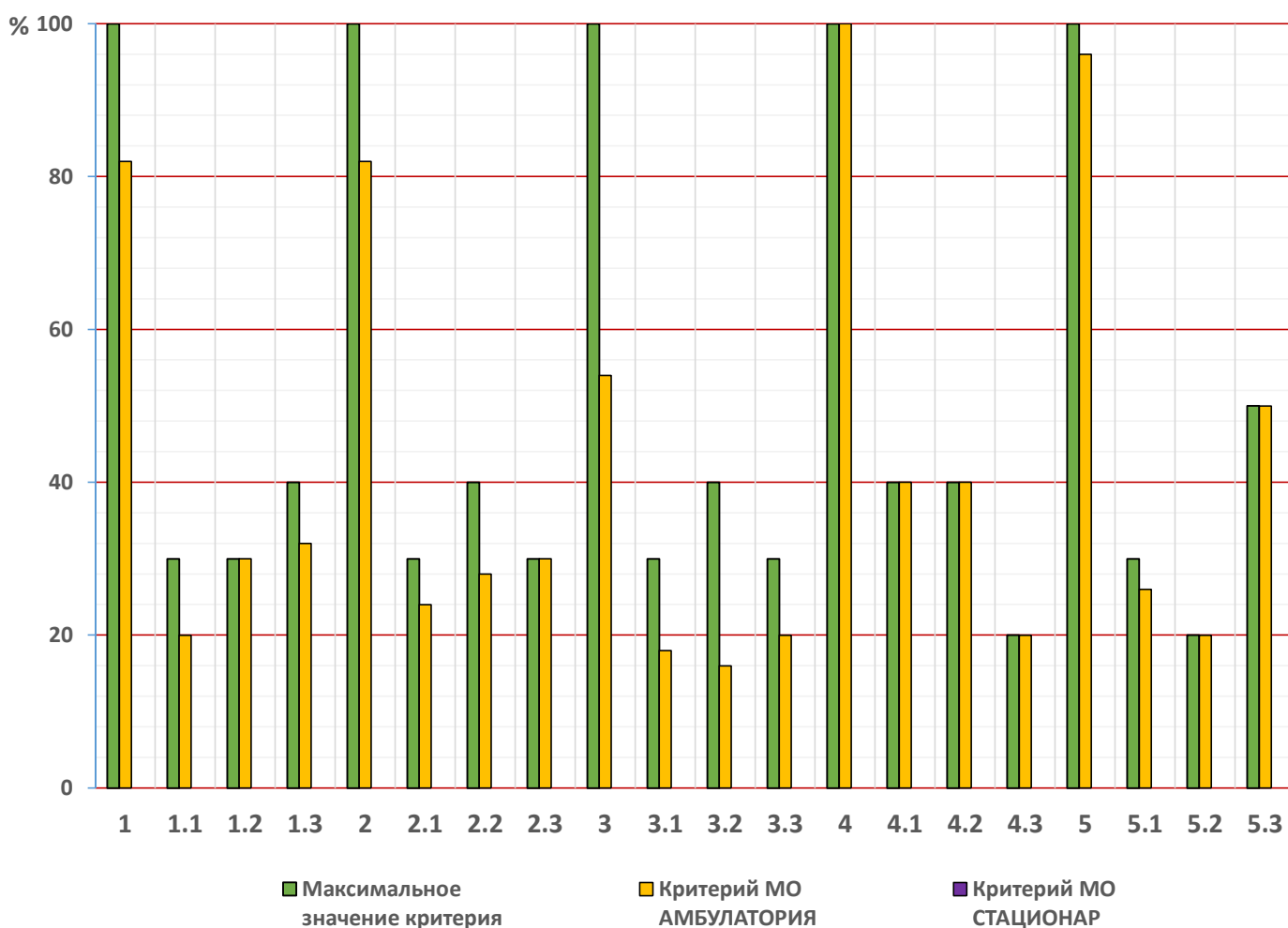
Количество проанализированных анкет

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

- 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 2019 году.**

**ООО «Медицинский центр «Здоровье»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>83</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>83</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 2020 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*

**59**

<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>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>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>37</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>25</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>38</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>81</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>1</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"**

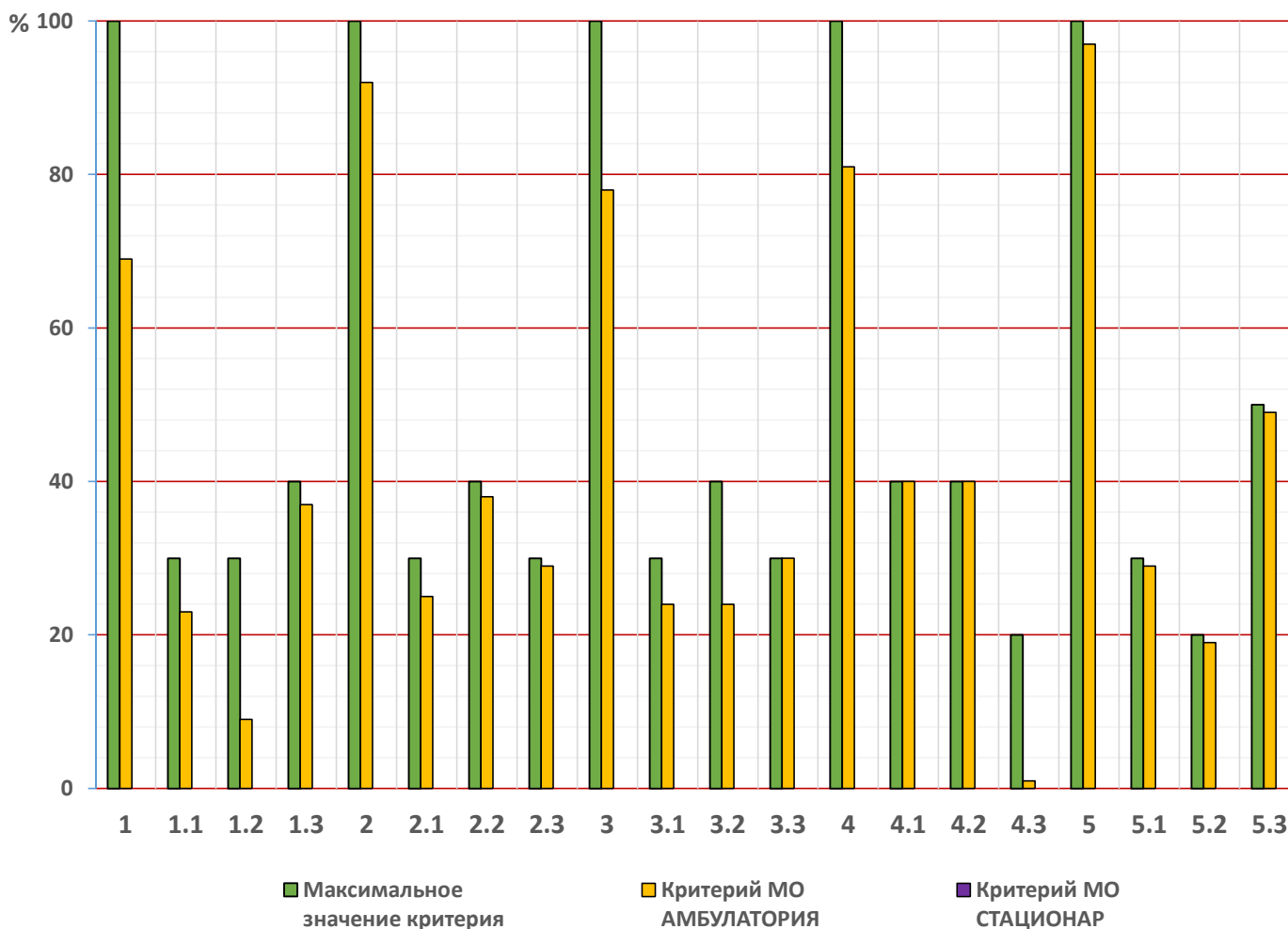
Количество проанализированных анкет

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

- 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 2019 году.**

**ООО "Клиника доктора Онищенко"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>82</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>82</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 2020 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*

**22**

<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>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>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>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>28</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>48</b>
<b>3.1</b>	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	<b>12</b>
<b>3.2</b>	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	<b>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>20</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>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>26</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"**

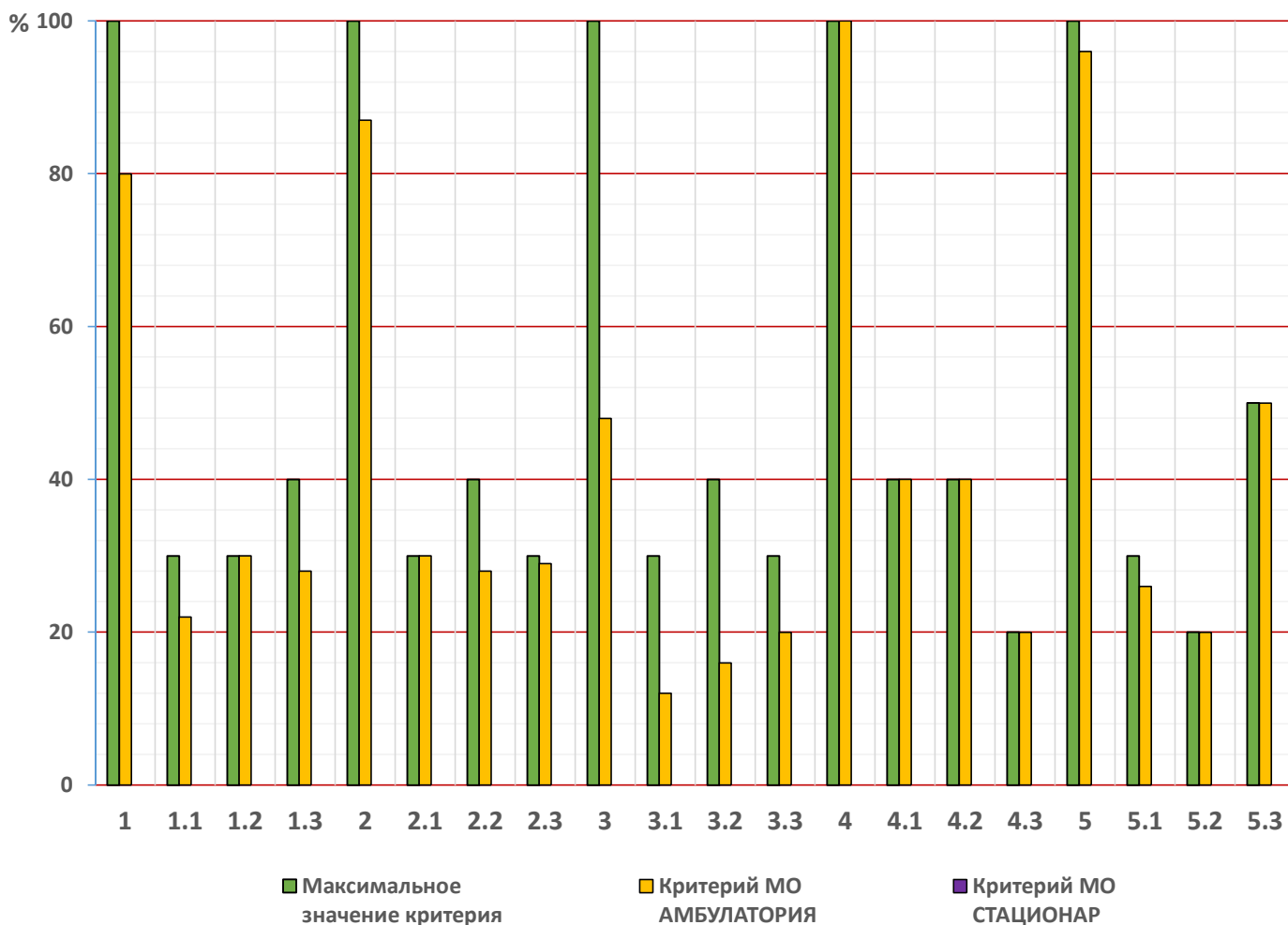
Количество проанализированных анкет

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

- 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 2019 году.**

**ООО "Медицинский центр "МАЛС"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>81</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>81</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 2020 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*

**20**

<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>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>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>21</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>28</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>46</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>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>12</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>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>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"**

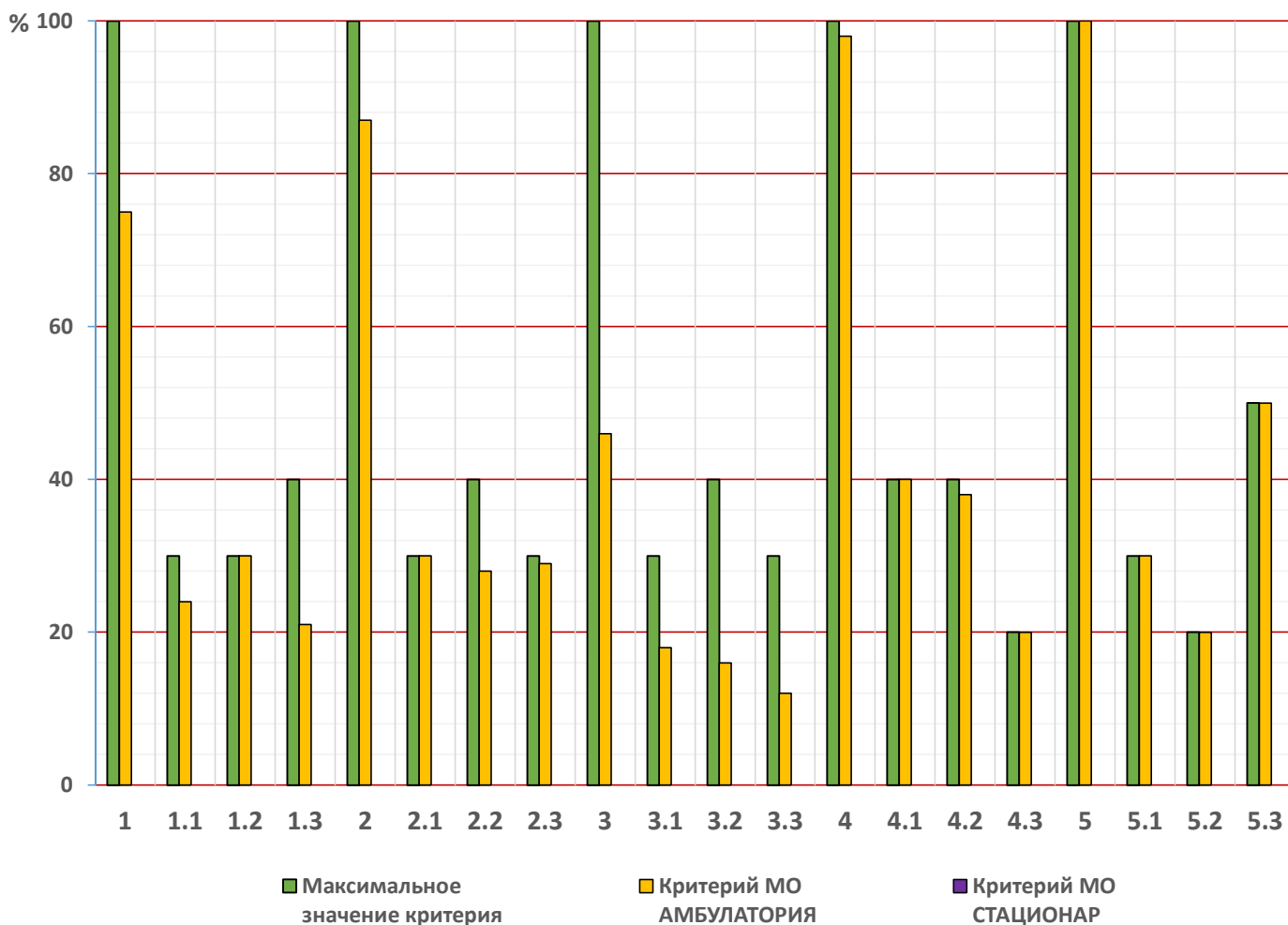
Количество проанализированных анкет

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.



**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ООО «Сясьстройская стоматология»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>81</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>81</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 2020 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*

**58**

<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>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>50</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>2</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>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>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>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"**

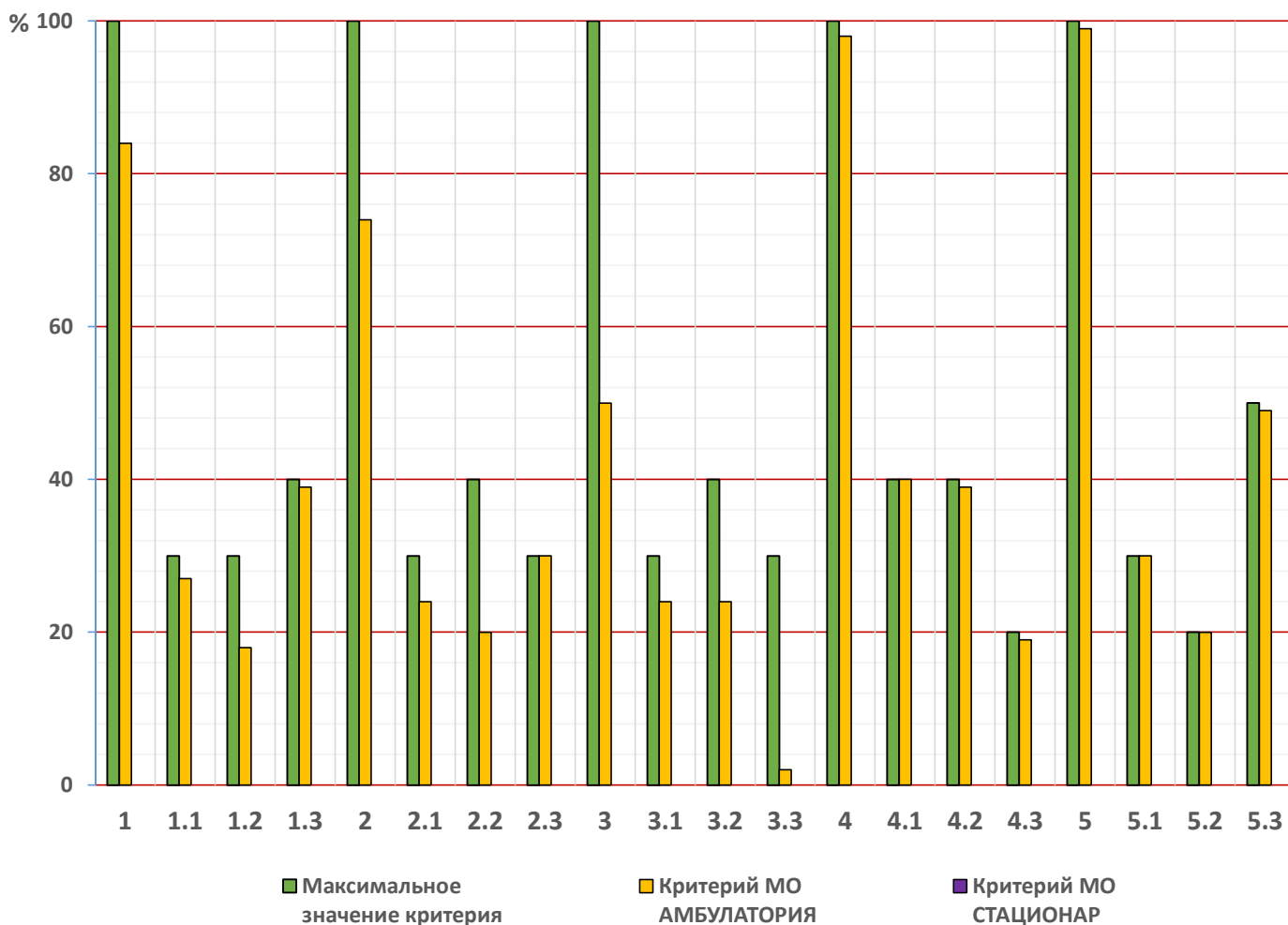
Количество проанализированных анкет

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 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 2019 году.**

**ГБУЗ Ленинградской области "Токсовская межрайонная больница"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>79</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>81</b>
<b>Стационар</b>	<b>78</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 2020 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

**643**

<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>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>30</b>

<b>Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
<b>2</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>83</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>33</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>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>25</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>82</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>30</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>70</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>19</b>
<b>5.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>17</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

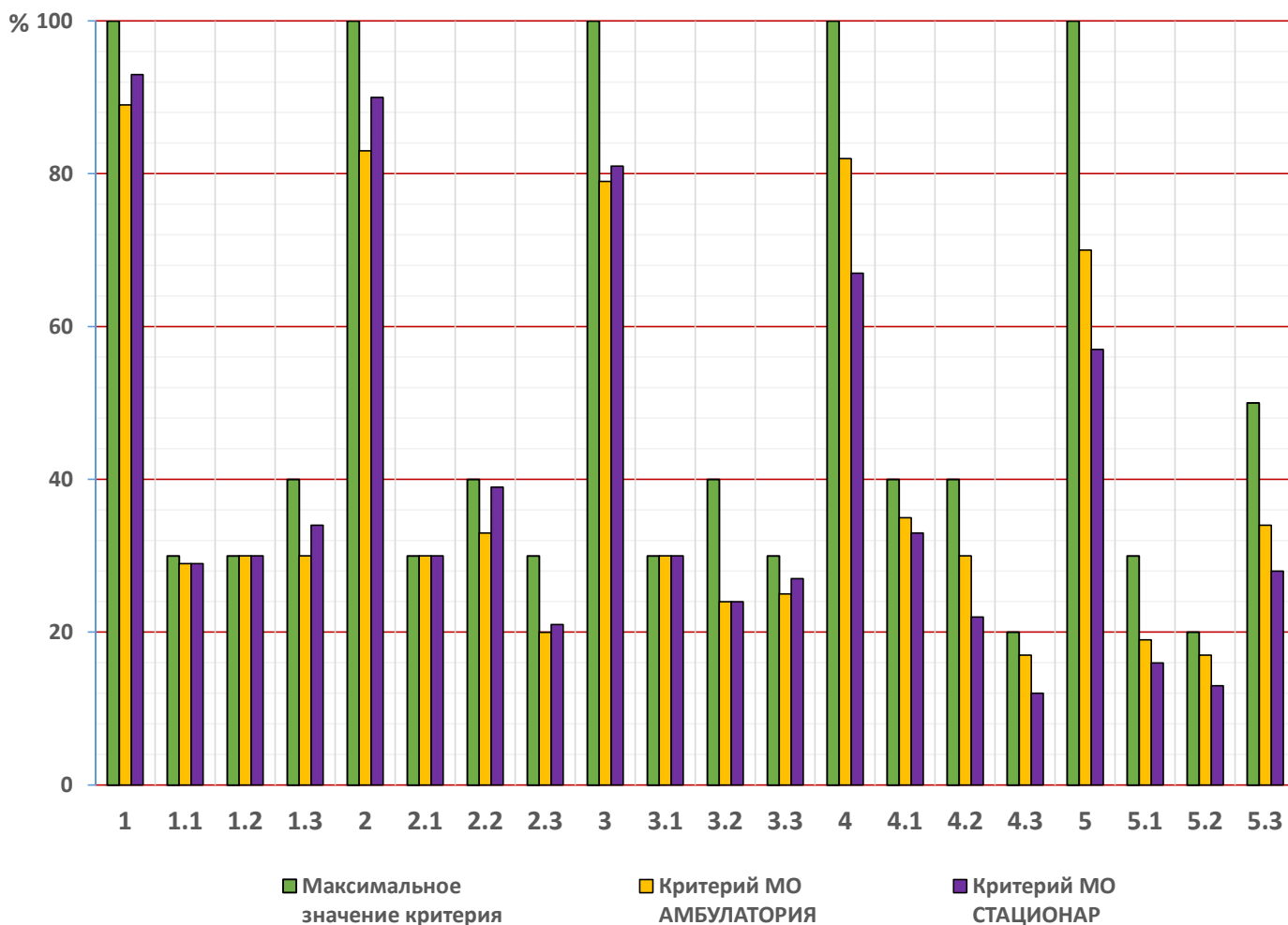
82

<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>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>34</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>39</b>
<b>2.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>21</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>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>27</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>67</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>33</b>



4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	22
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)	12
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5	<b>Итоговое значение по критерию</b>	57
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	13
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28

**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

- 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

- 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;

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**НУЗ «Отделенческая больница на станции Волховстрой ОАО «РЖД»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>78</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>79</b>
<b>Стационар</b>	<b>77</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 2020 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>78</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>21</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>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>42</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>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>2</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>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>19</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"**

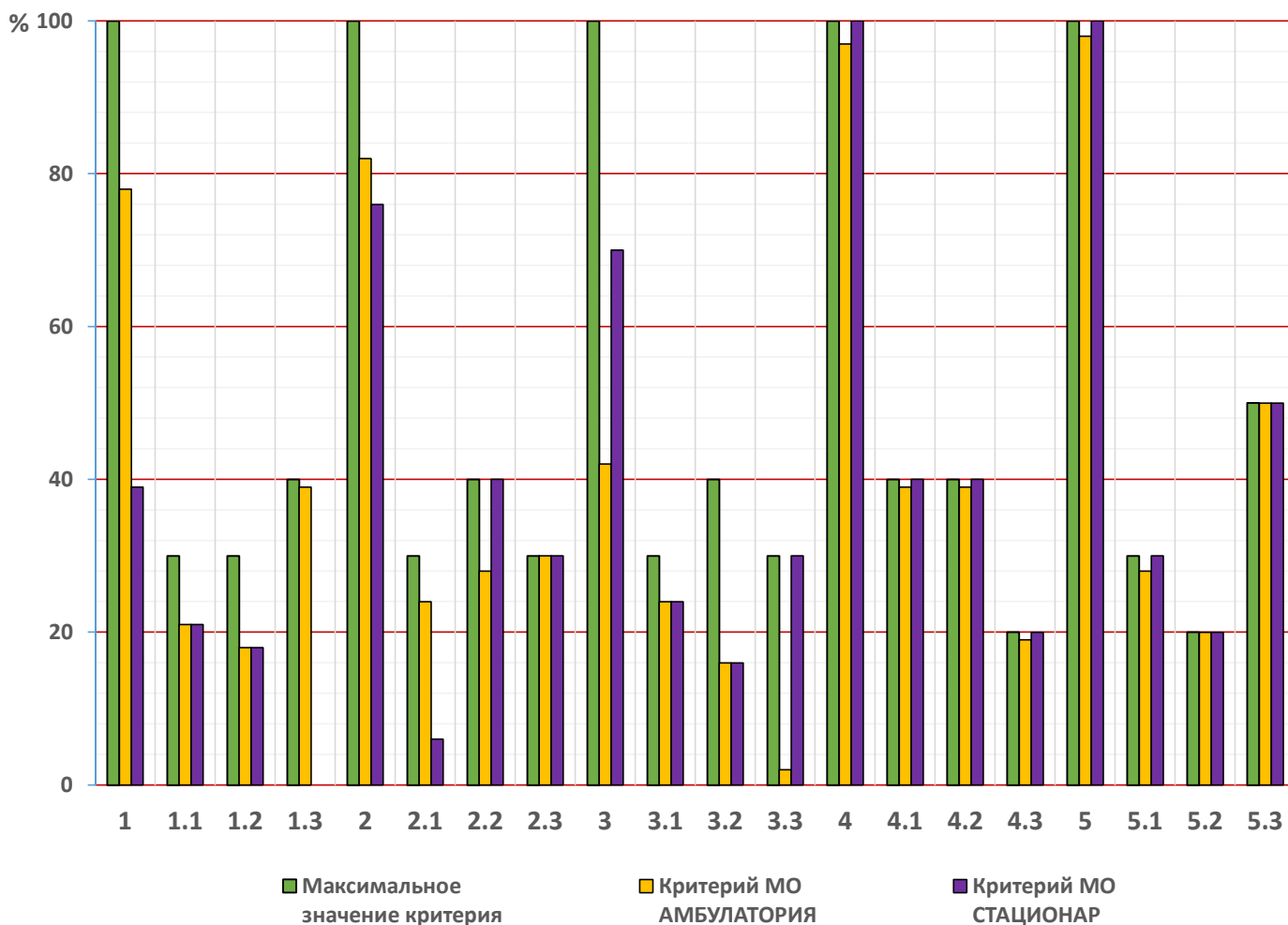
Количество проанализированных анкет

4

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>39</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>21</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>0</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>70</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>16</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

- 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 2019 году.**

**ГБУЗ ЛО санаторий "Сосновый мыс"**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>76</b>
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	76

**Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2020 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"**

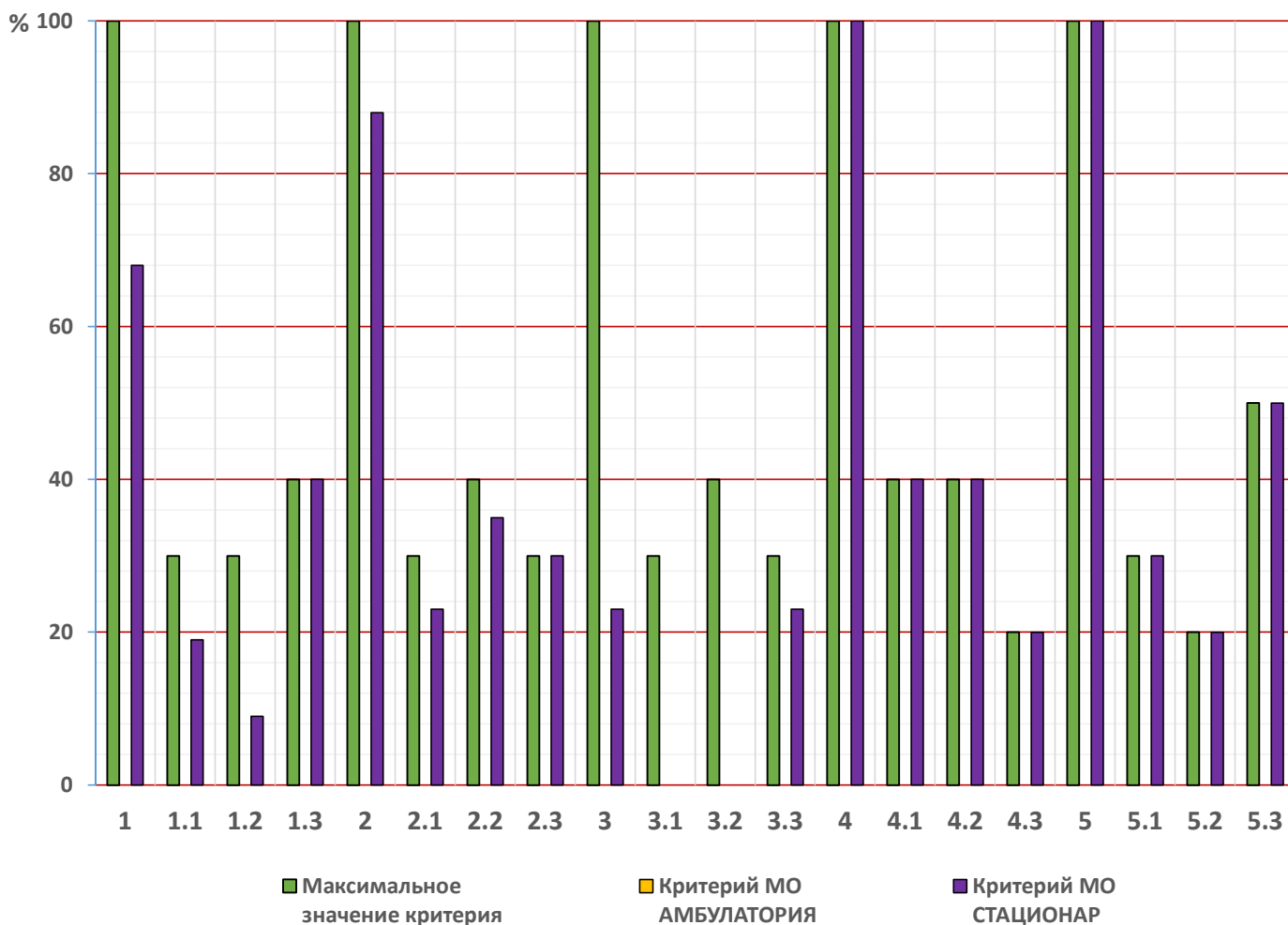
Количество проанализированных анкет

888

<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>88</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>23</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>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>23</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>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>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.

**Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2019 году.**

**ООО Многопрофильный медицинский центр восстановительного лечения «Здоровье»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 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 2020 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>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>68</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>23</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>50</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>2</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"**

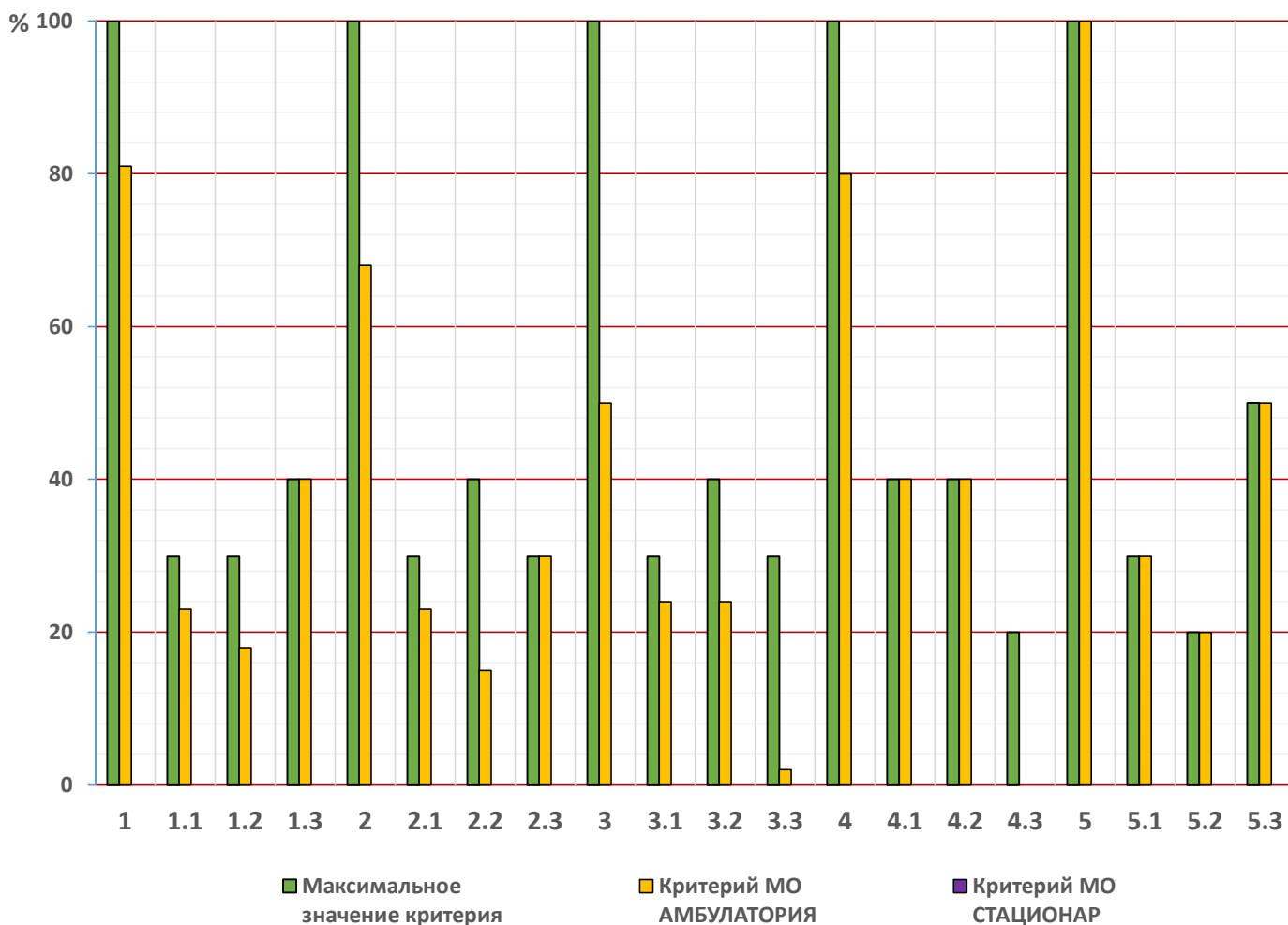
Количество проанализированных анкет

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 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 2019 году.**

**ООО «МедЭксперт»**

<b>Итоговый балл медицинской организации за 2019 г.</b>	<b>75</b>
<b>Амбулатория (включая врачей специалистов)</b>	<b>75</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 2020 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*

**55**

<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
<b>1</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>88</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>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>68</b>
<b>2.1</b>	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<b>23</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>36</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>16</b>
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	<b>2</b>
<b>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>		
<b>4</b>	<b>Итоговое значение по критерию</b>	<b>81</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>1</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"**

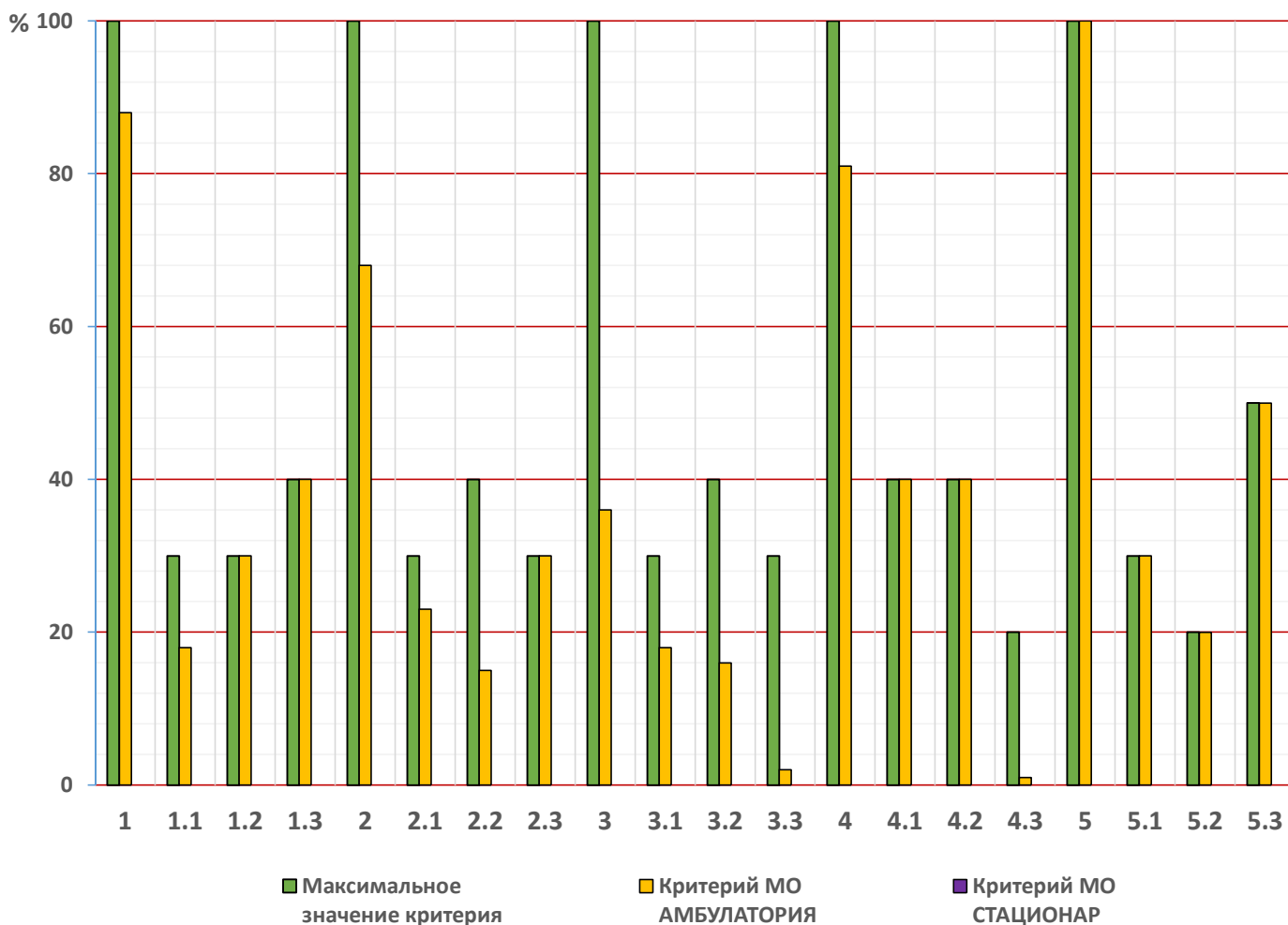
Количество проанализированных анкет

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

- 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.