

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

**Результаты проведения независимой
оценки качества условий оказания
медицинских услуг
медицинскими организациями
Ленинградской области
в 2022 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 2022 г*

СОДЕРЖАНИЕ

н.п.		стр.
1	ГБУЗ Ленинградской области «Тихвинская межрайонная больница им. А.Ф.Калмыкова»	6
2	ГБУЗ Ленинградской области "Выборгский родильный дом"	11
3	ГБУЗ Ленинградской области "Всеволожская клиническая межрайонная больница"	16
4	ГБУЗ Ленинградской области "Лужская межрайонная больница"	21
5	Ленинградское ОГБУЗ Детская клиническая больница	26
6	ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница	31
7	ГБУЗ Ленинградской области "Бокситогорская межрайонная больница"	36
8	ГБУЗ Ленинградской области "Волосовская межрайонная больница"	41
9	ГБУЗ Ленинградской области "Выборгская межрайонная больница"	46
10	ГБУЗ Ленинградской области "Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н.Юдченко"	51
11	ГБУЗ Ленинградской области "Тосненская клиническая межрайонная больница"	56
12	ГБУЗ Ленинградской области «Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова»	61
13	ГБУ здравоохранения Ленинградской области "Приморская районная больница"	66

14	ГБУЗ Ленинградской области "Киришская клиническая межрайонная больница"	71
15	ГБУЗ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "ДЕТСКИЙ ХОСПИС ПРИ СОБОРЕ СВЯТОГО АРХИСТРАТИГА БОЖИЯ МИХАИЛА ПОСЕЛКА ТОКСОВО ВСЕВОЛОЖСКОГО РАЙОНА"	76
16	ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	81
17	ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"	86
18	Ленинградское областное государственное предприятие "Киришская стоматологическая поликлиника"	91
19	Частное учреждение здравоохранения "Больница "РЖД-Медицина" города Волхов"	96
20	ГБУЗ Ленинградской области "Волховская межрайонная больница"	101
21	ГБУЗ Ленинградской области "Лодейнопольская межрайонная больница"	106
22	ГБУЗ Ленинградской области "Подпорожская межрайонная больница"	111
23	Ленинградское ОГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"	116
24	ГБУЗ Ленинградской области "Сланцевская межрайонная больница"	121
25	ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"	126
26	ГКУЗЛО Зеленохолмская туберкулезная больница	131
27	Ленинградское ОГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"	136
28	ГБУЗ Ленинградской области "Кировская межрайонная больница"	141

29	ГКУЗ Ленинградской области "Дружносельская психиатрическая больница"	146
30	ГБУЗ "Ленинградский областной наркологический диспансер им.А.Я.Гриненко"	151
31	ГБУЗ Ленинградской области "Гатчинская клиническая межрайонная больница"	156
32	ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"	161
33	ГКУЗ Ленинградской области "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"	166
34	ГКУЗ Ленинградской области "Ульяновская психиатрическая больница"	171
35	Частное учреждение здравоохранения Больница РЖД-Медицина города Выборг	176
36	Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградский областной психоневрологический диспансер	181
37	ГКУЗ Ленинградской области "Областная туберкулезная больница в г. Тихвине"	186
38	ГБУ Ленинградской области "Сертоловская городская больница"	191
39	ГБУЗ Ленинградской области "Рощинская межрайонная больница"	196
40	ГБУЗ Ленинградской области "Приозерская межрайонная больница"	201
41	ГБУЗ Ленинградской области "Токсовская межрайонная больница"	206
42	ГБУЗ Ленинградской области "Центр профессиональной патологии"	211

43	ГКУЗ Ленинградской области "Тихвинская психиатрическая больница"	216
<hr/>		
44	ГБУЗ "Ленинградский областной клинический онкологический диспансер им. Л.Д. Романа"	221

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	98
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	98
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

322

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	97
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

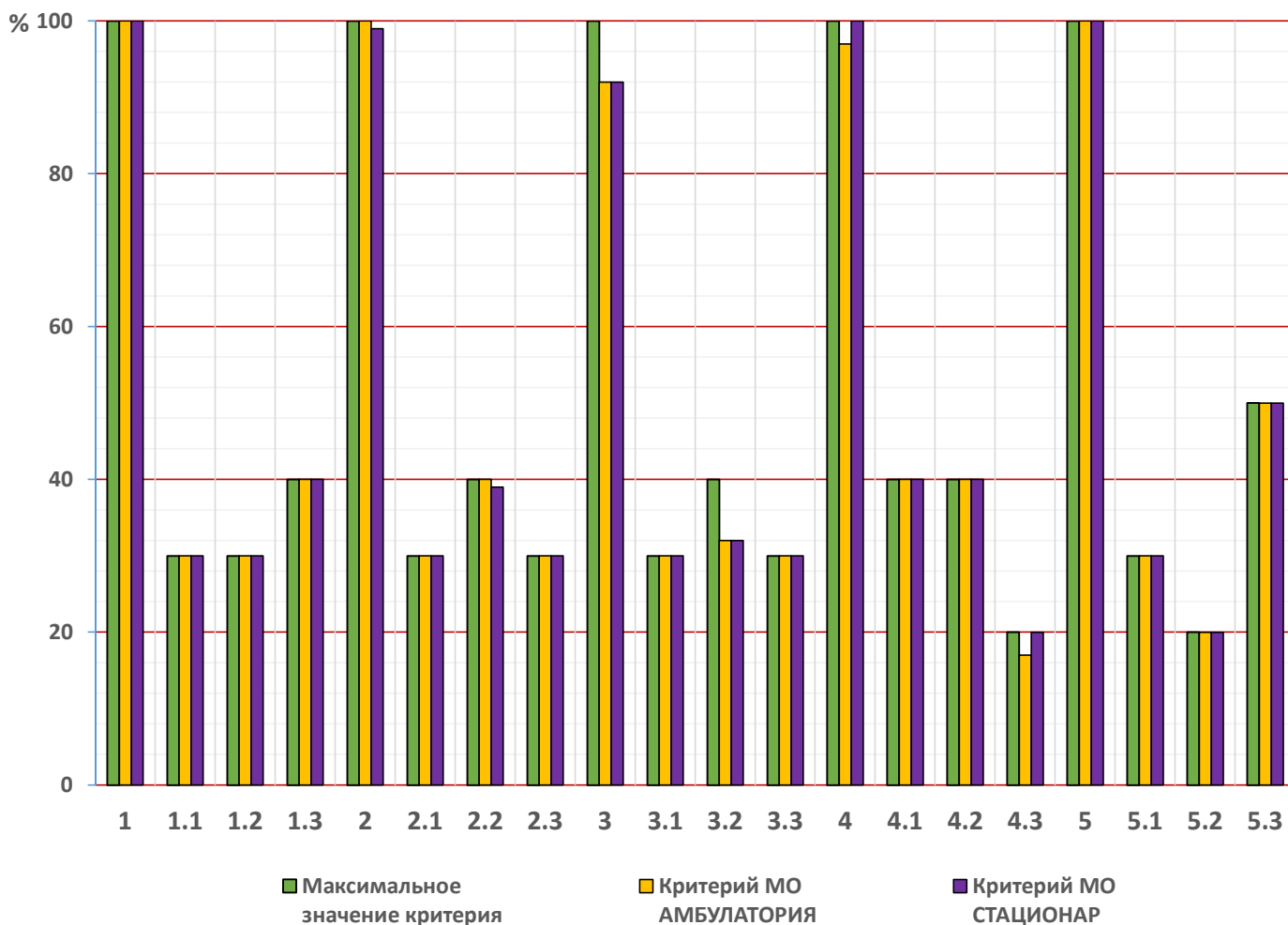
Количество проанализированных анкет

303

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Выборгский родильный дом"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	97
Амбулатория (включая врачей специалистов)	97
Стационар	98
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

315

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	96
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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 исследования/плановой госпитализации)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

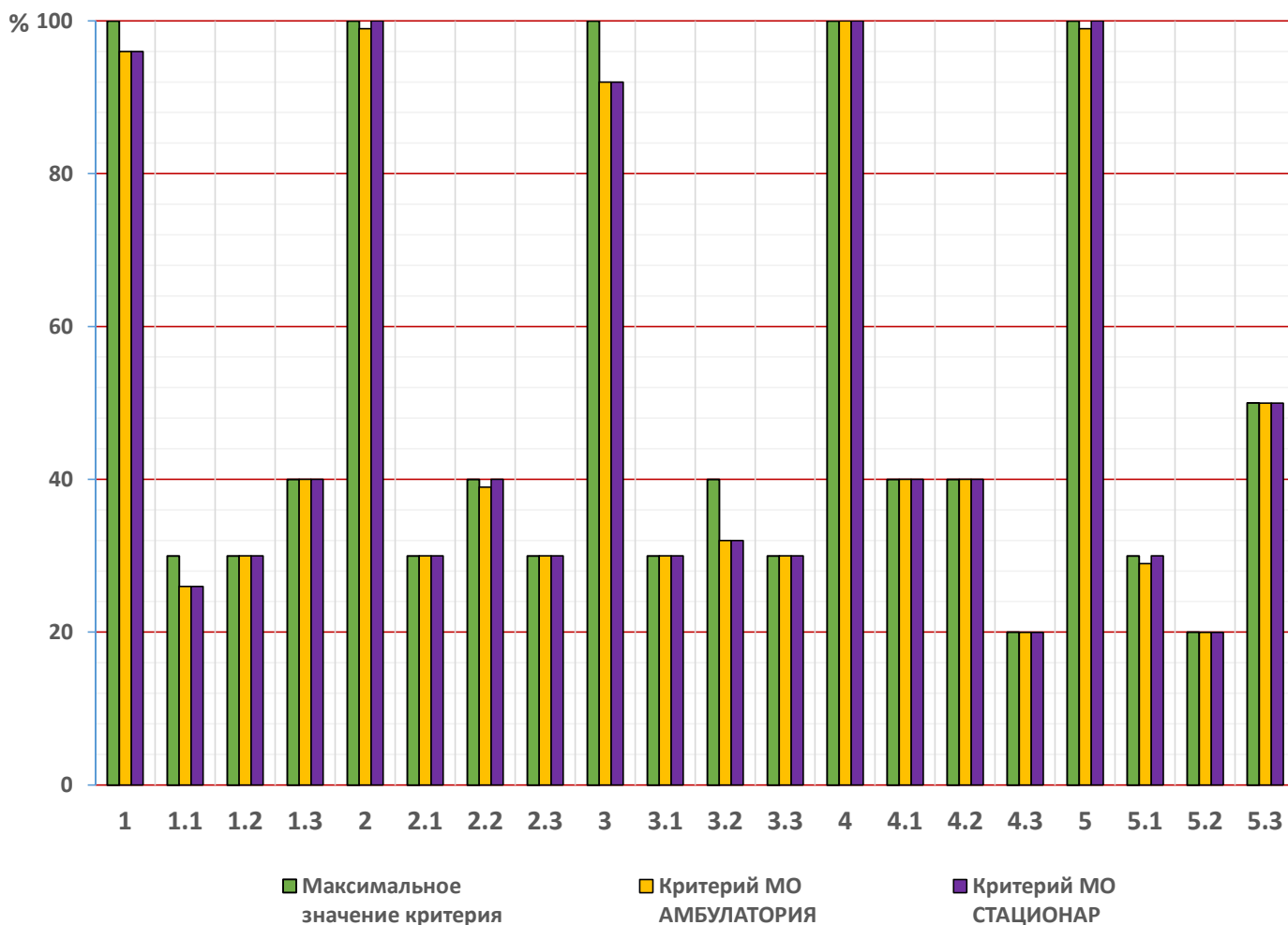
Количество проанализированных анкет

651

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	96
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Всеволожская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	97
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

1183

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
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)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	95
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 исследования/плановой госпитализации)	36
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	99
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

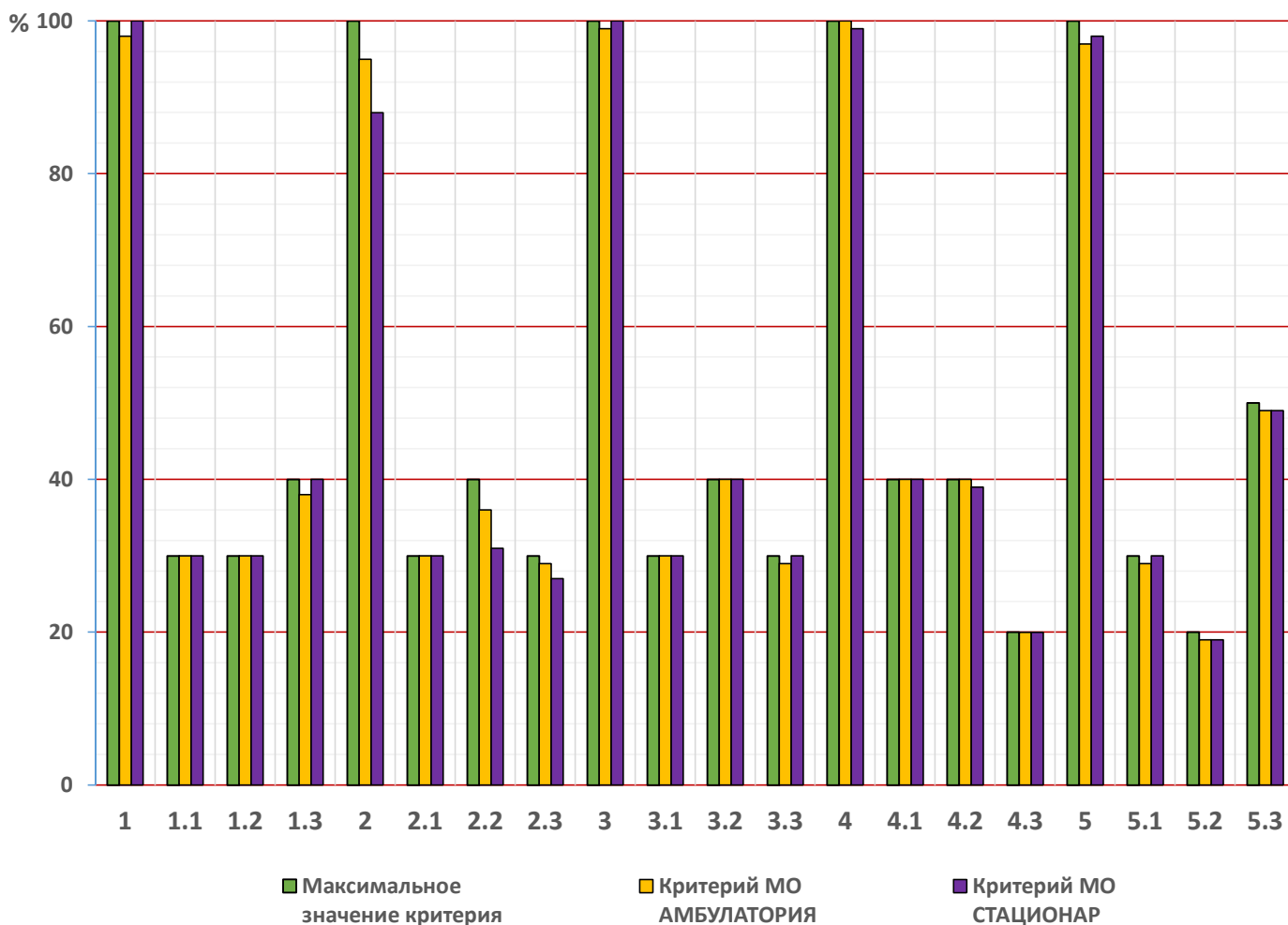
Количество проанализированных анкет

241

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
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)	31
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	100
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
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)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	98
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)	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 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Лужская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	97
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

903

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
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)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	40
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)	18
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

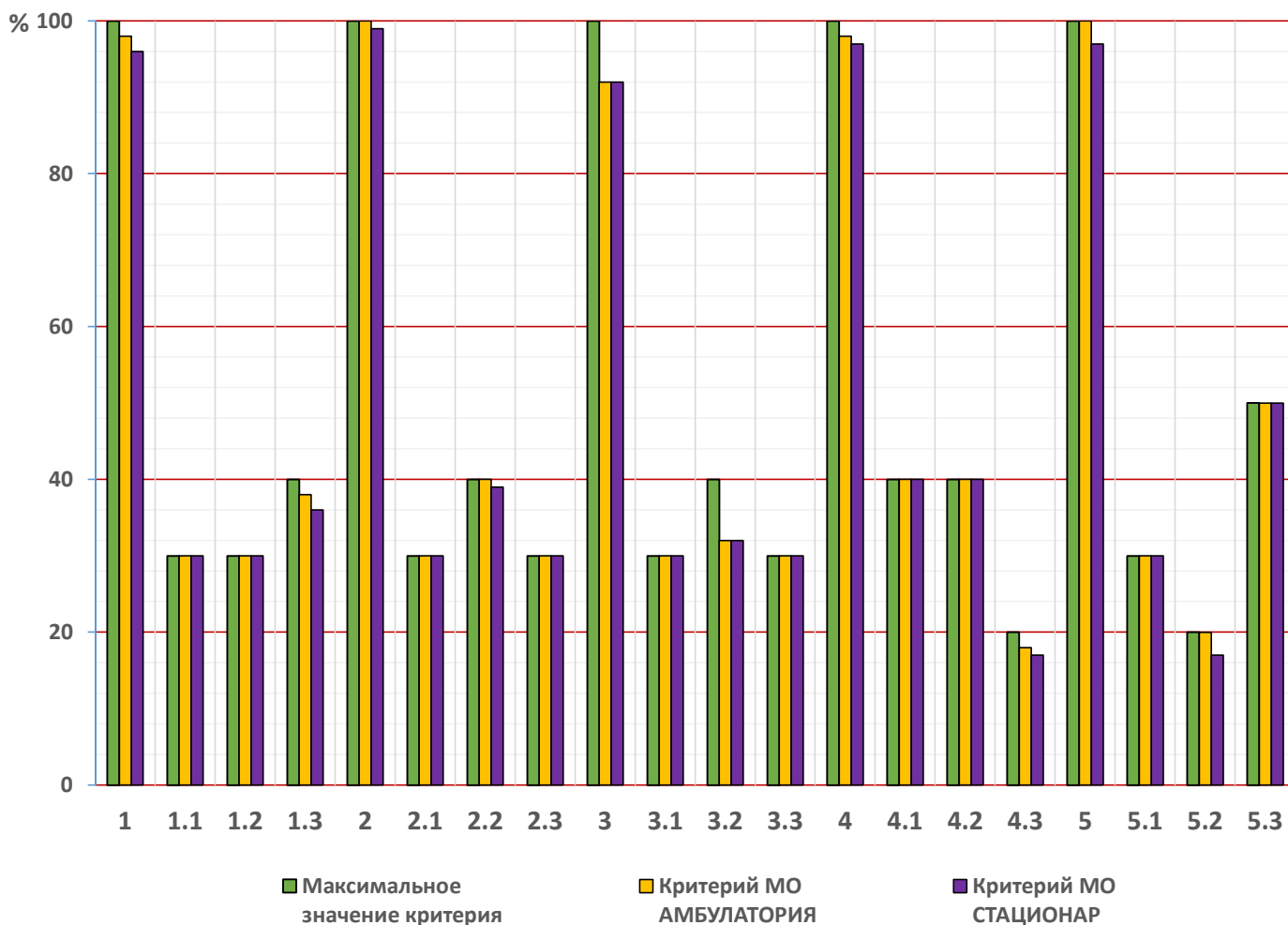
Количество проанализированных анкет

857

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	96
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)	36
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	97
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	97
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)	17
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 2022 году.

Ленинградское ОГБУЗ Детская клиническая больница

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	97
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

310

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	96
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 исследования/плановой госпитализации)	36
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

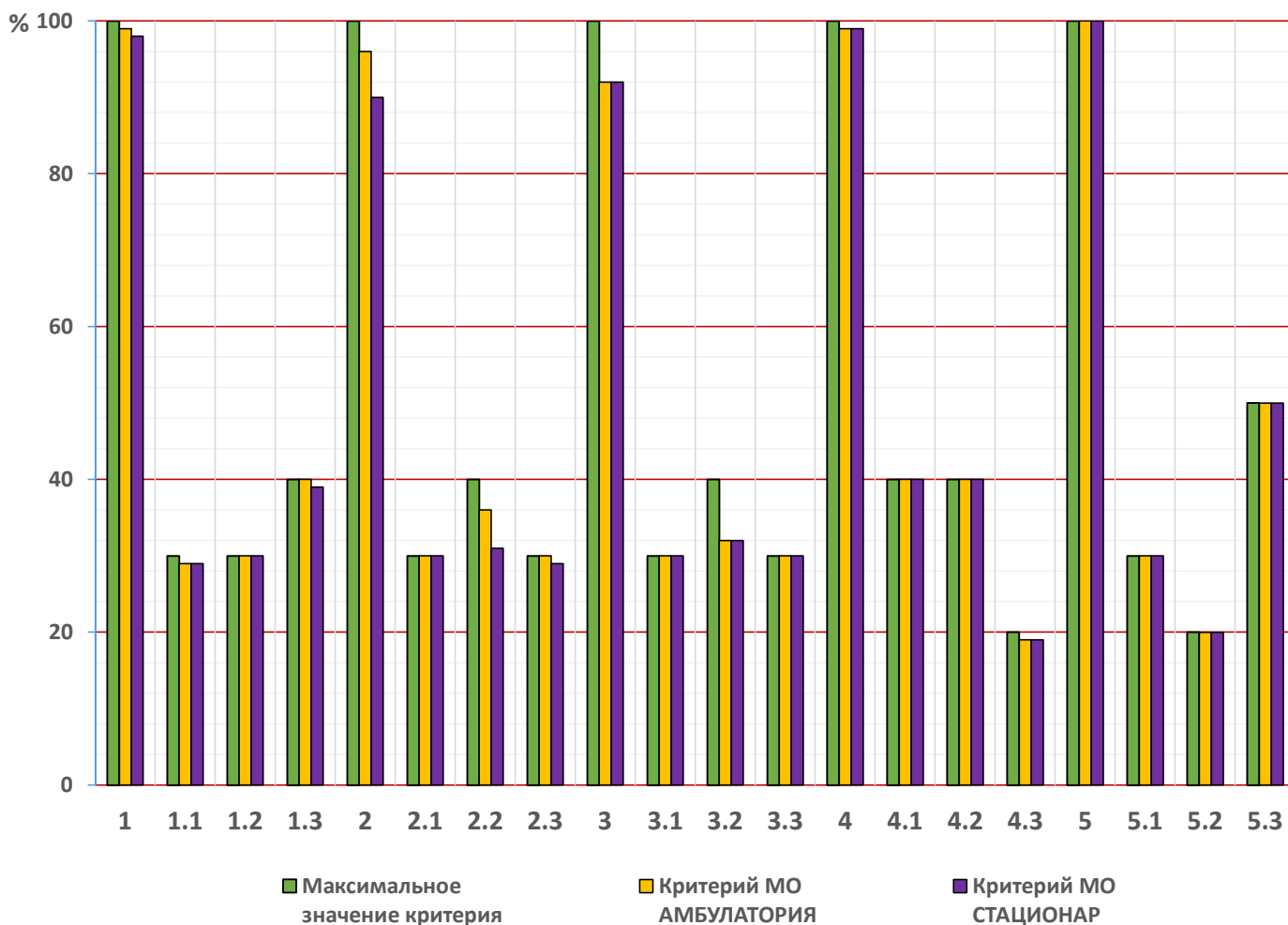
Количество проанализированных анкет

619

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	90
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)	31
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

629

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	93
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	96
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 исследования/плановой госпитализации)	36
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

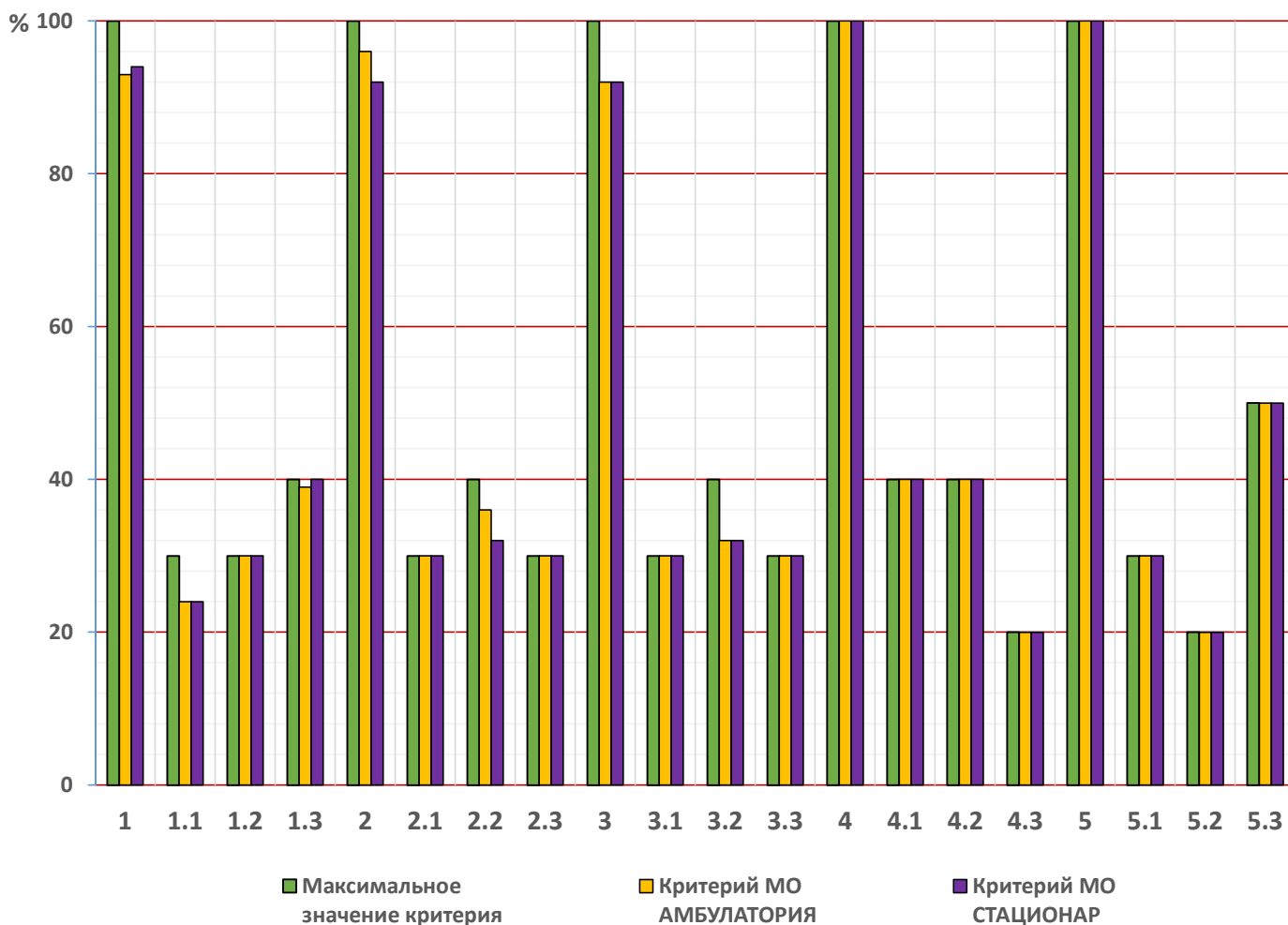
Количество проанализированных анкет

853

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	94
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	92
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Бокситогорская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	98
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

50

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	98
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 исследования/плановой госпитализации)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	96
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)	37
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	92
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25
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)	49

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

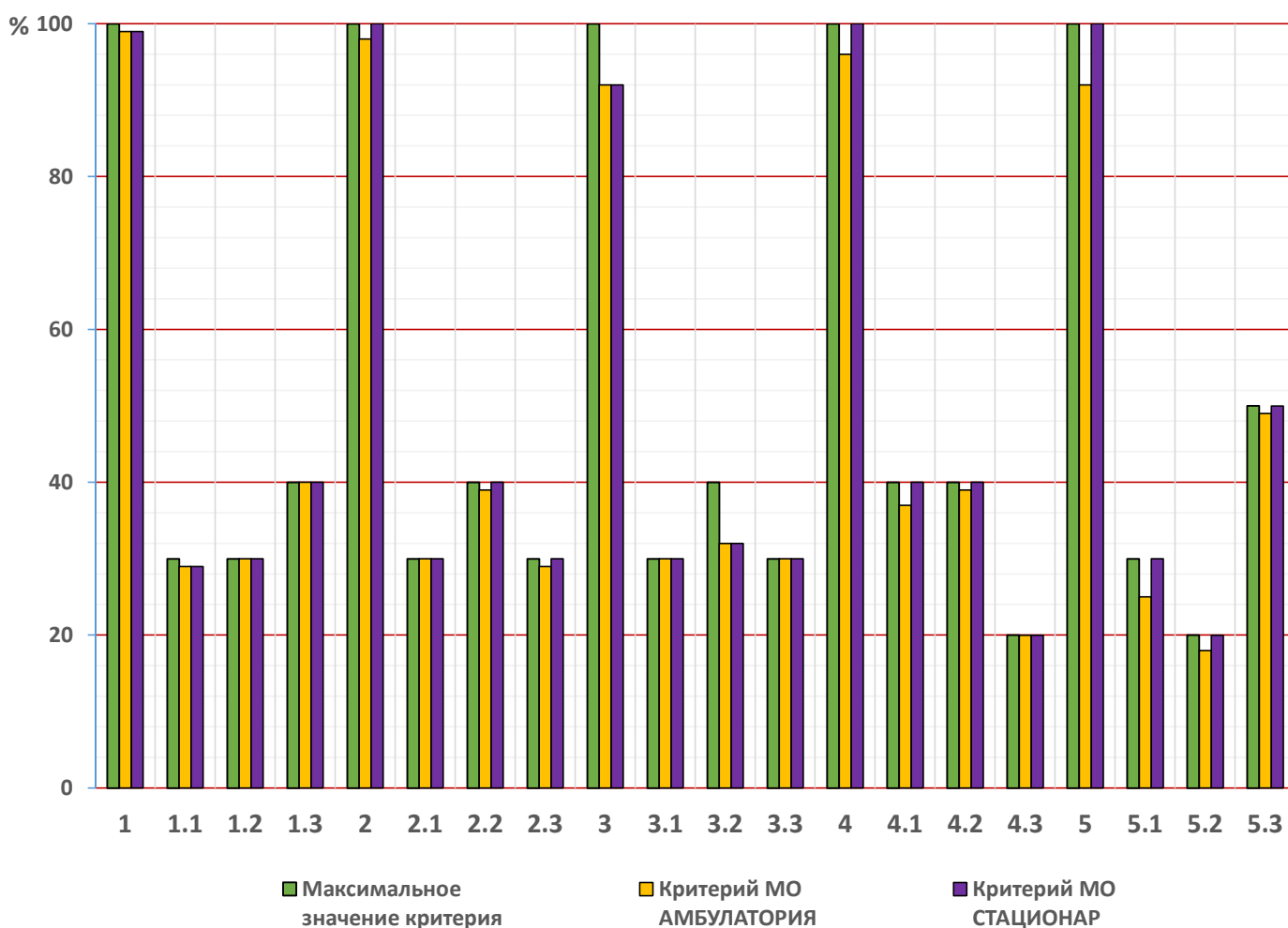
Количество проанализированных анкет

619

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Волосовская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

824

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	29
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

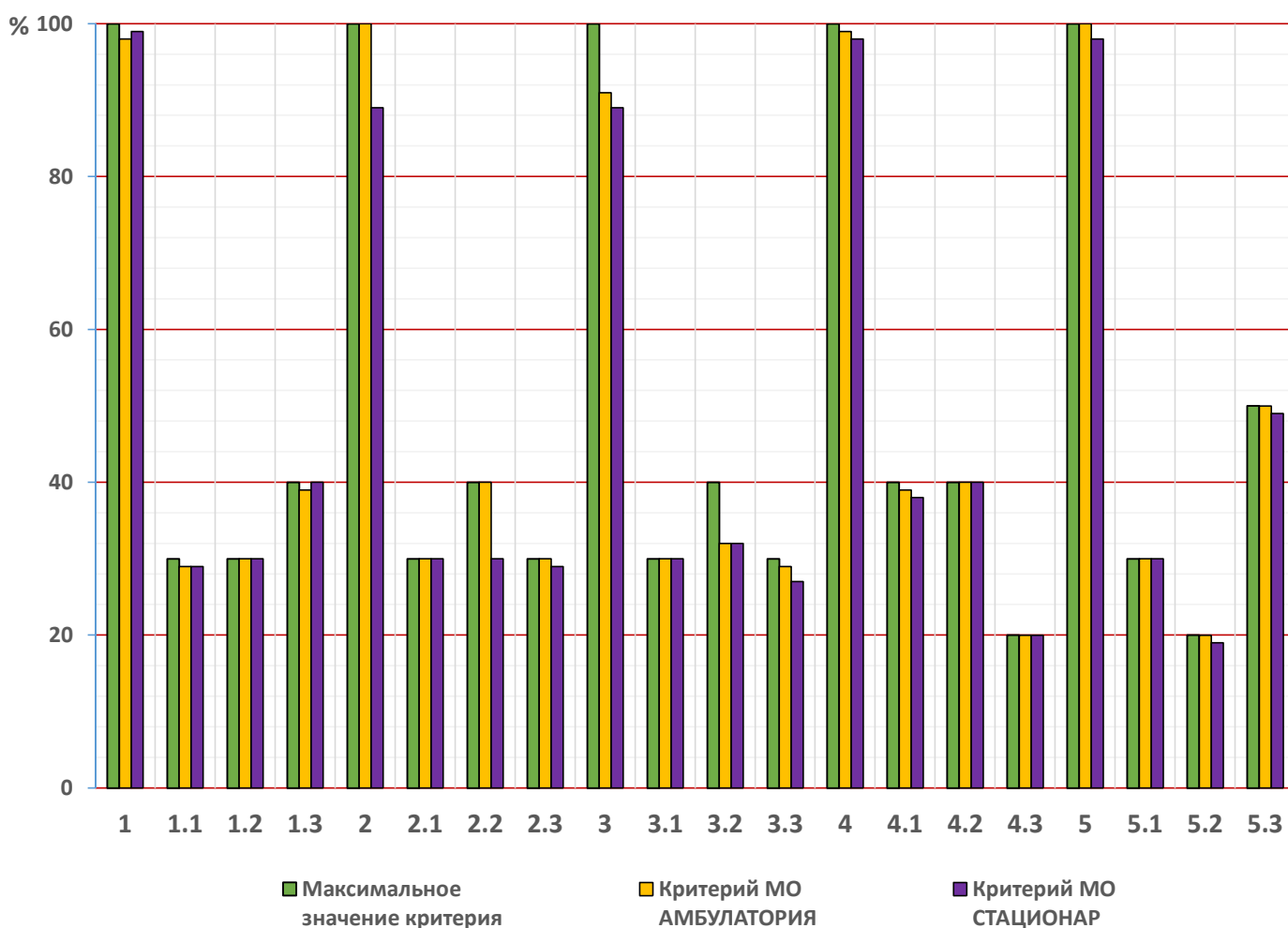
Количество проанализированных анкет

104

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	89
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)	30
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	89
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	27
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	38

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	98
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)	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 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Выборгская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

311

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

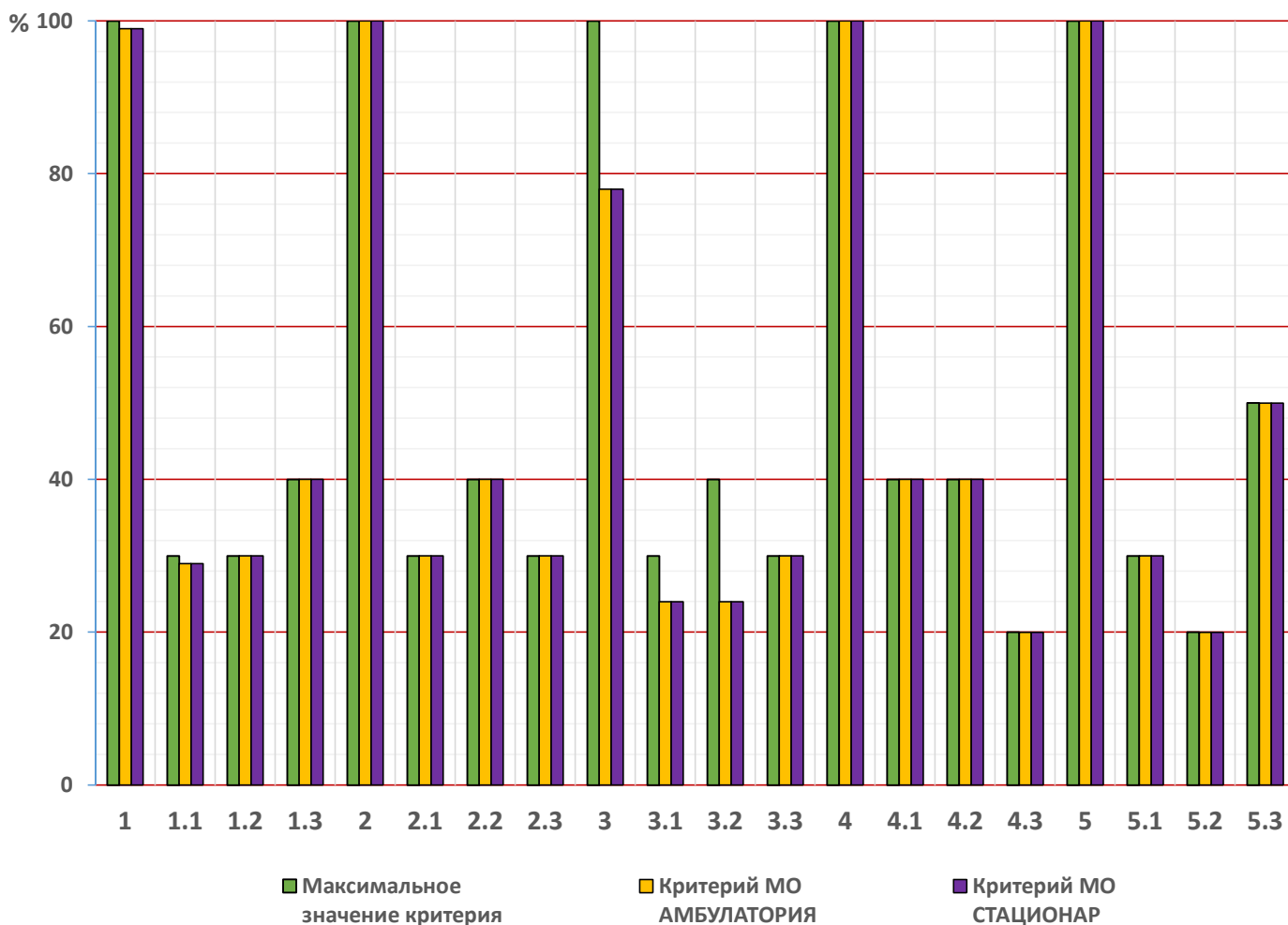
Количество проанализированных анкет

293

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

458

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	96
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 исследования/плановой госпитализации)	36
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	86
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.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

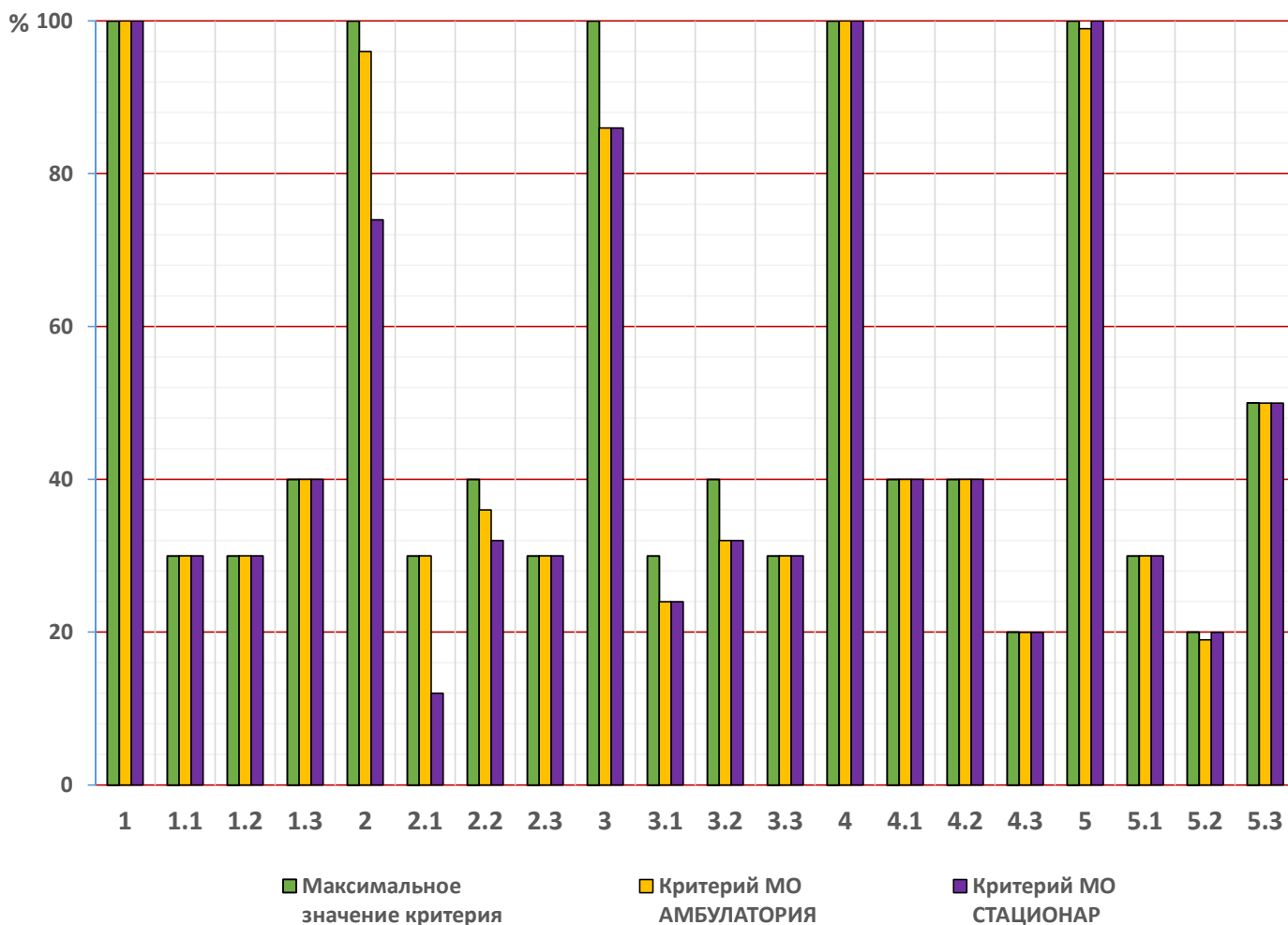
Количество проанализированных анкет

327

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	74
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	12
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	86
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	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Тосненская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

372

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	98
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 исследования/плановой госпитализации)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	81
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.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	25
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	96
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)	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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

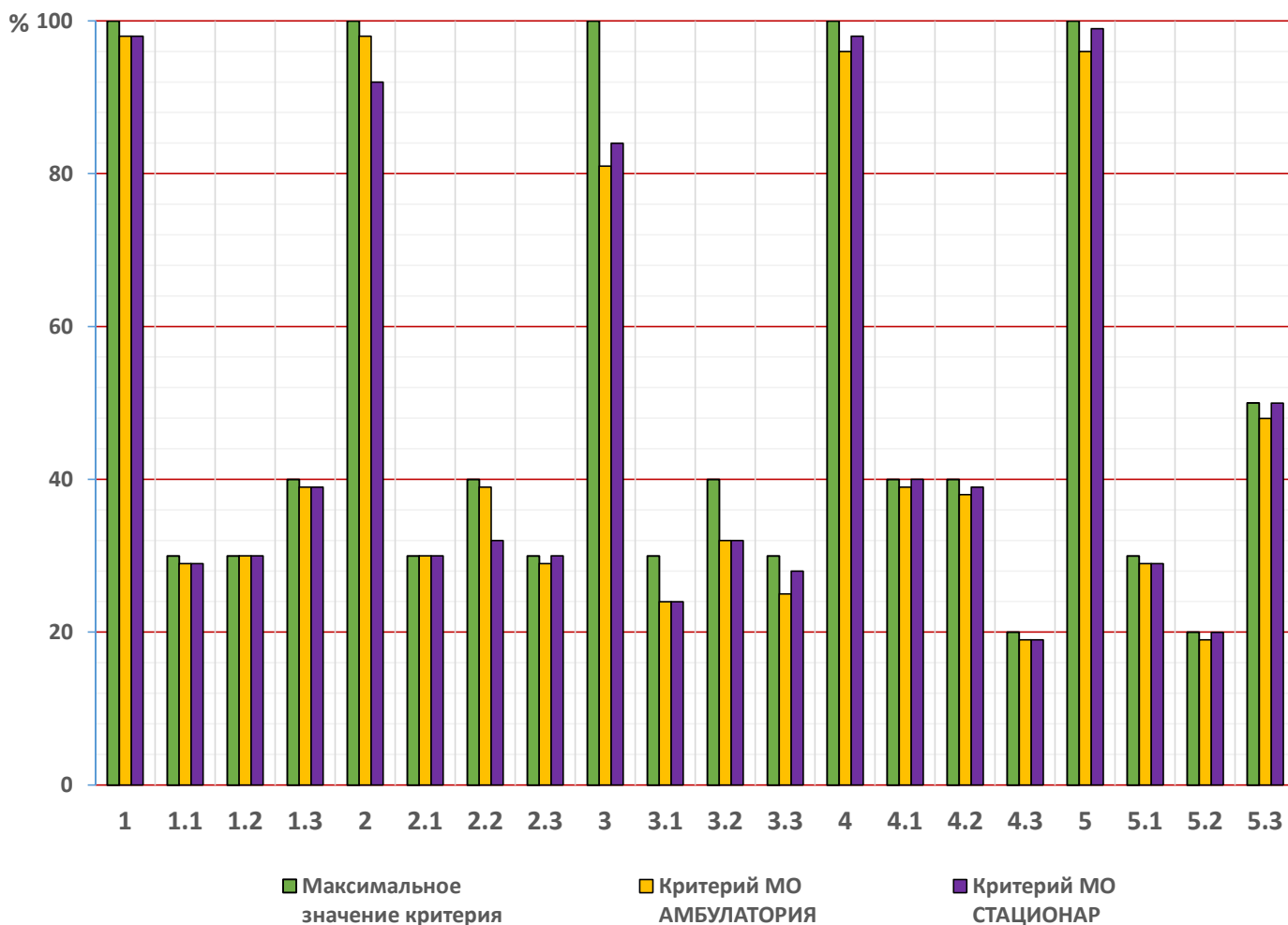
Количество проанализированных анкет

230

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	92
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
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	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

605

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

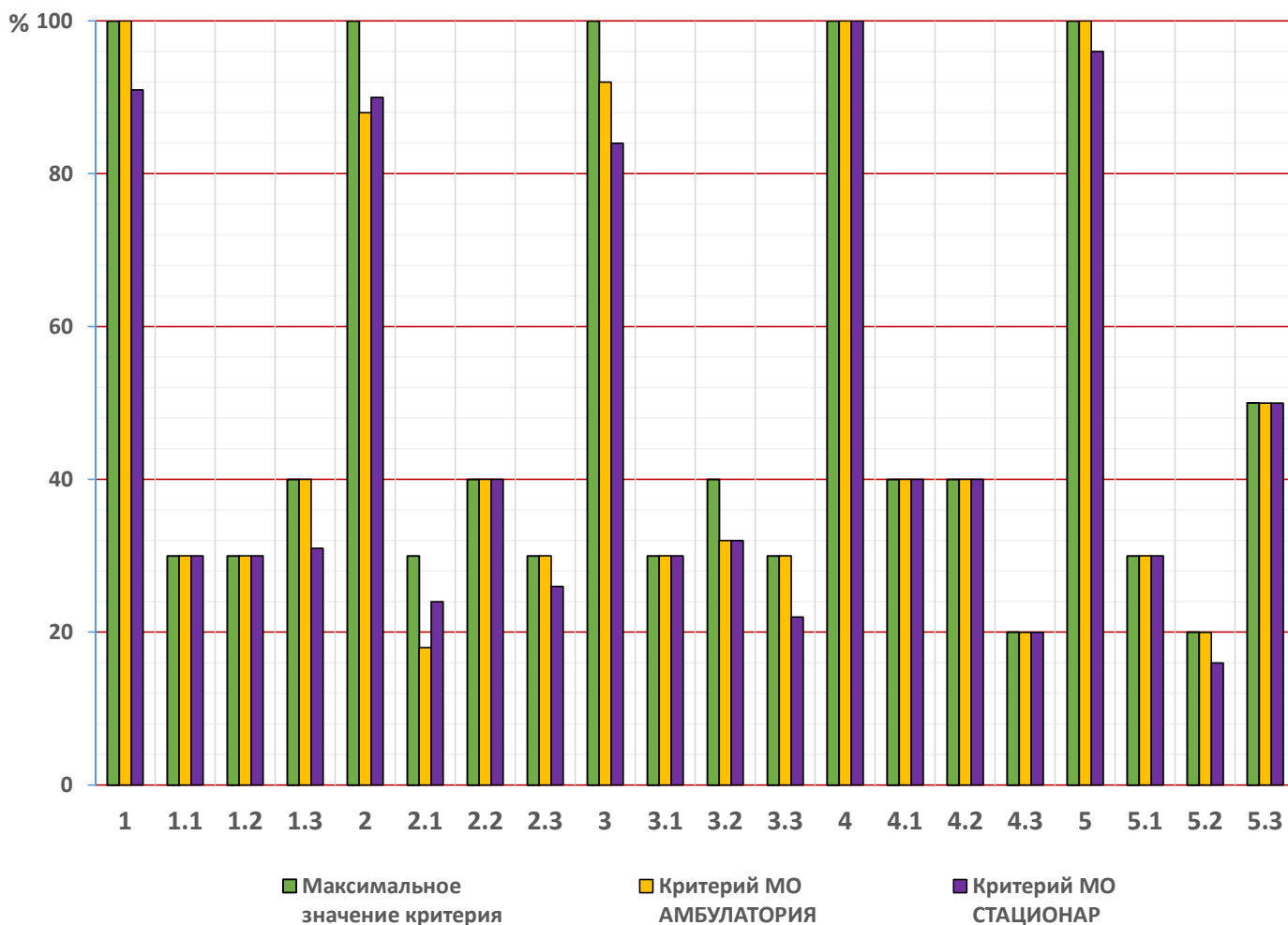
Количество проанализированных анкет

17

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	91
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)	31
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	90
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	24
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	22
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	96
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)	16
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 2022 году.

ГБУ здравоохранения Ленинградской области "Приморская районная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

303

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	83
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

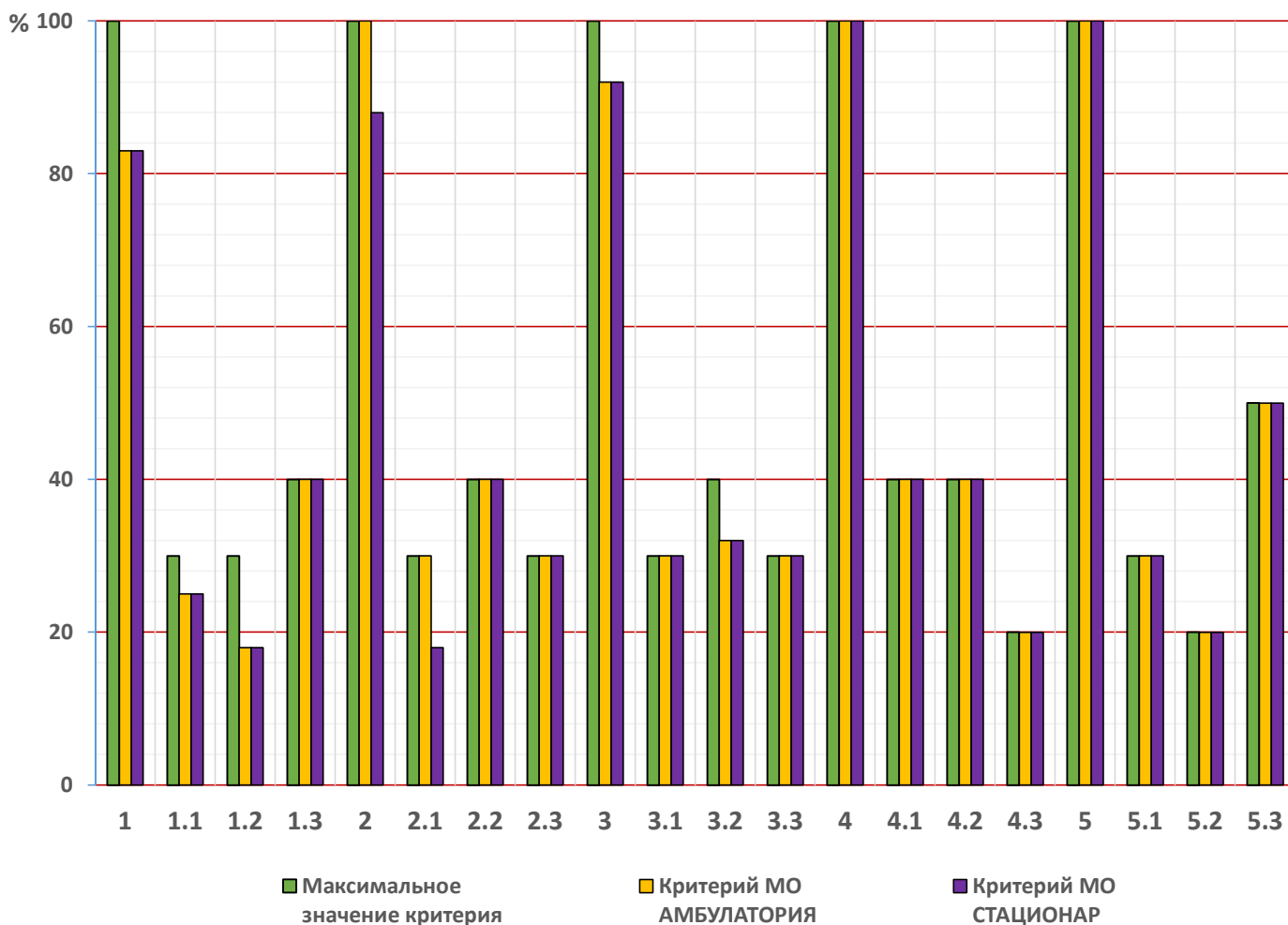
Количество проанализированных анкет

303

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	83
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Киришская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

606

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	97
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	98
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 исследования/плановой госпитализации)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

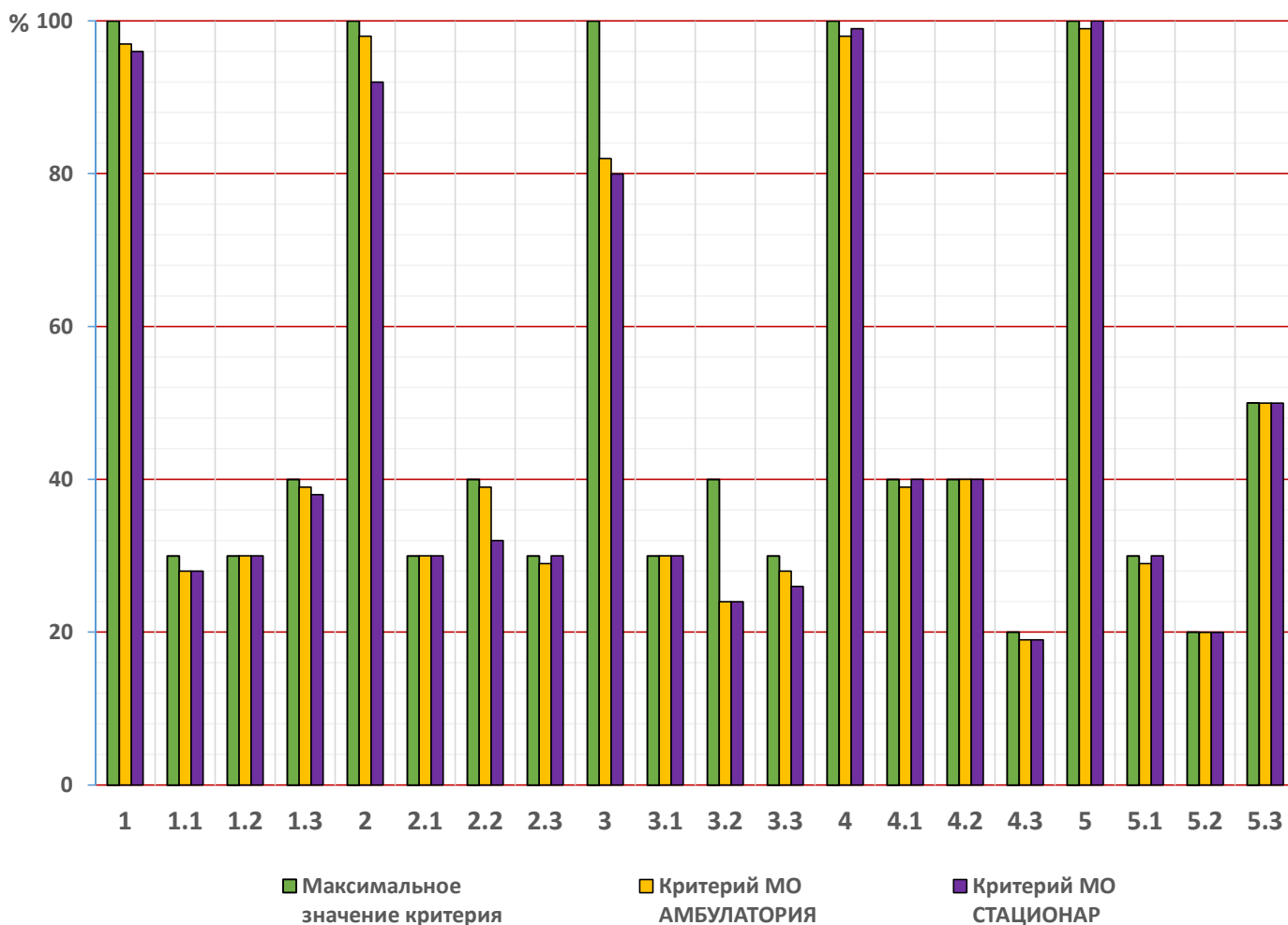
Количество проанализированных анкет

204

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	96
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
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)	38
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	92
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	80
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	26
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

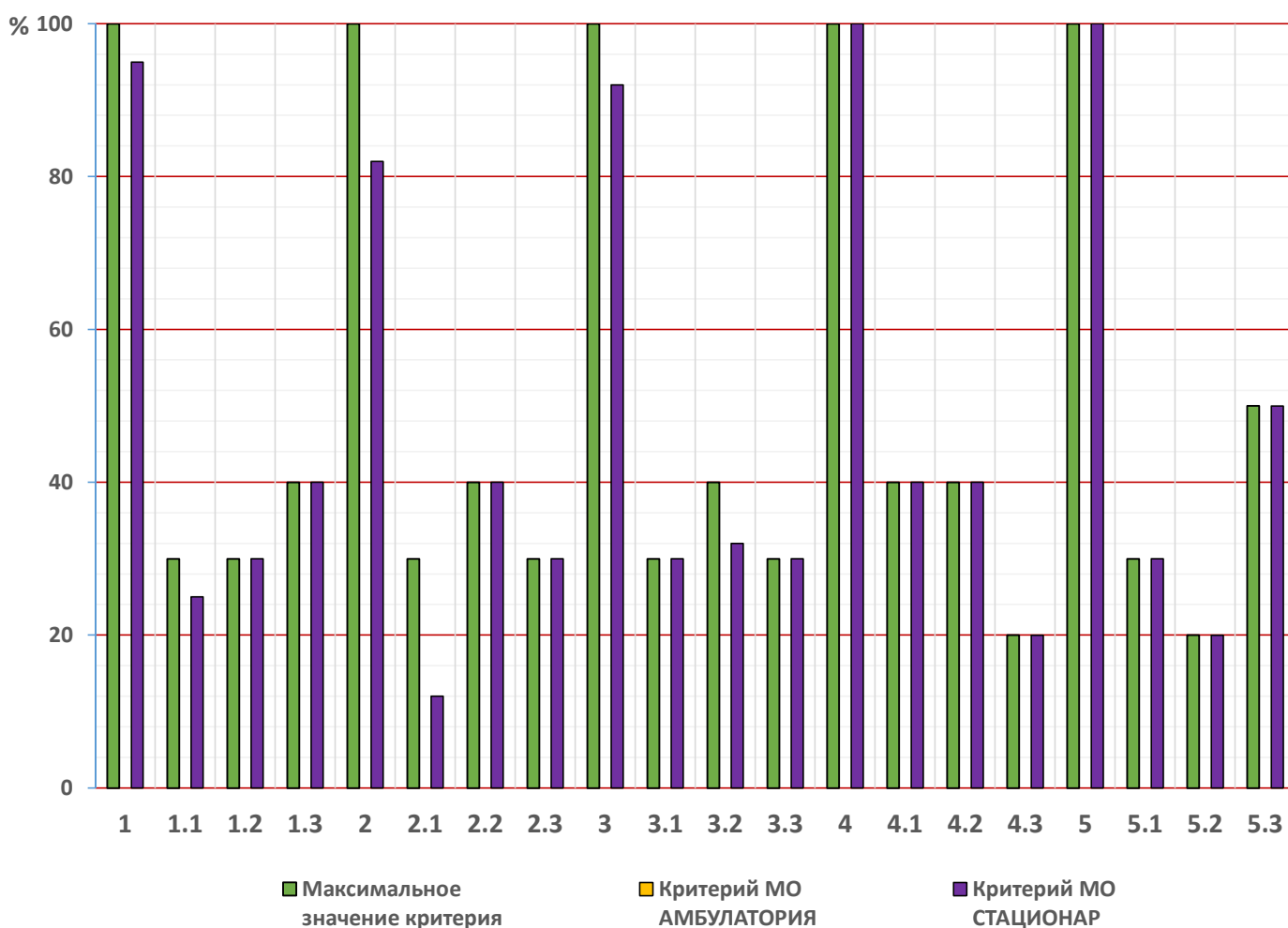
Количество проанализированных анкет

292

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	95
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	82
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	12
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

956

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

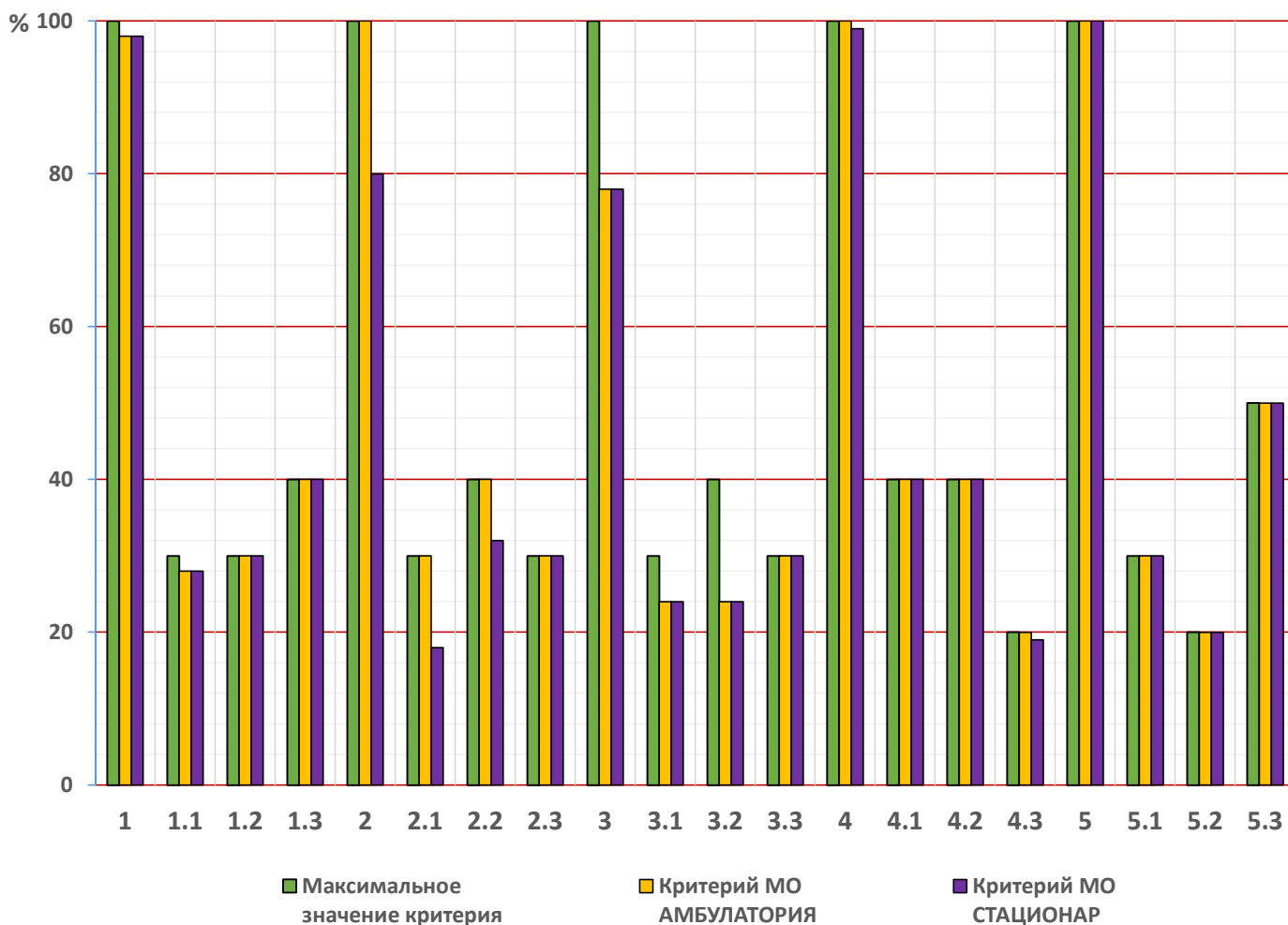
Количество проанализированных анкет

961

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	80
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	93
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

508

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	97
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	27
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	29
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	79
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)	40
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)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

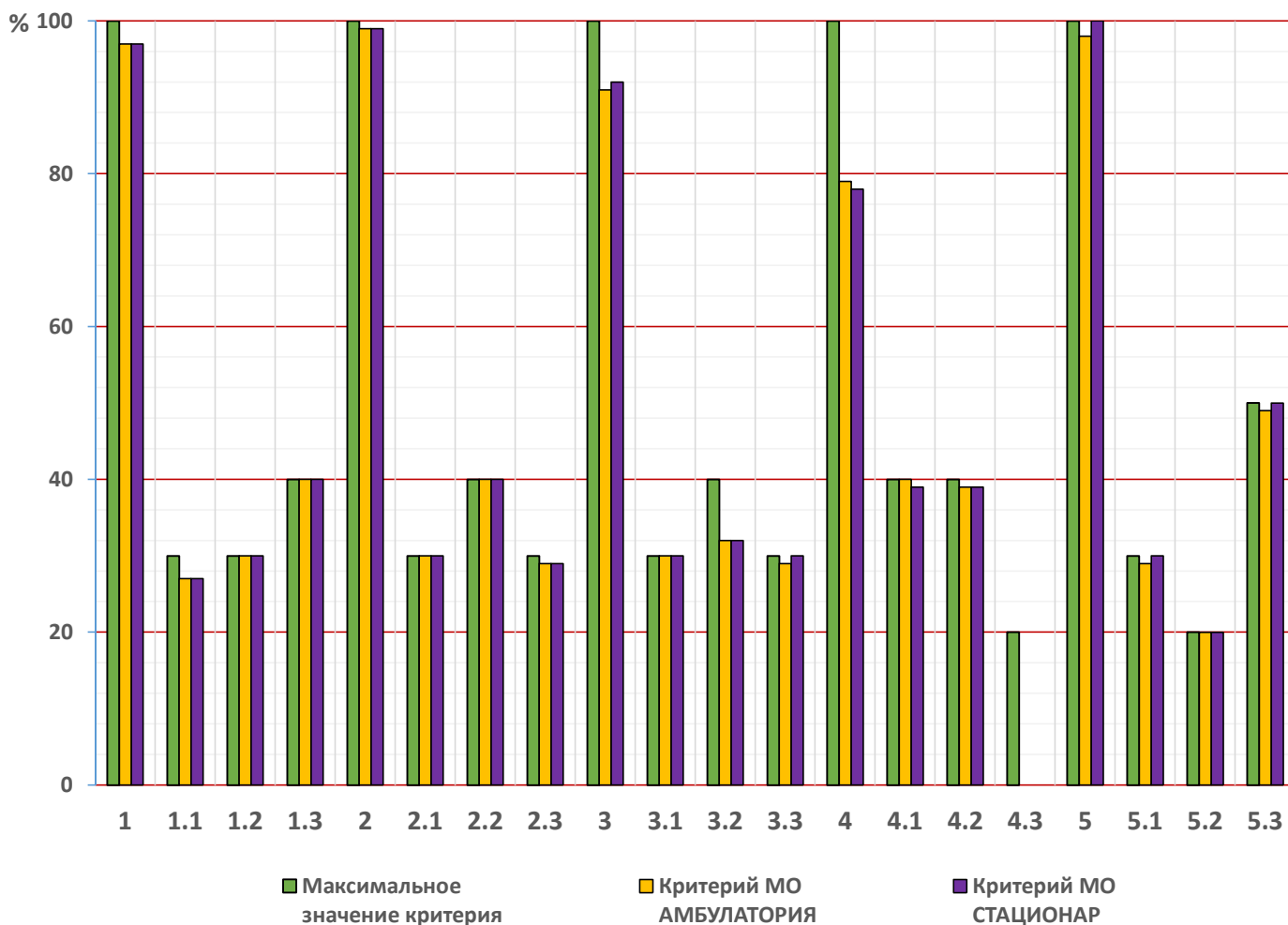
Количество проанализированных анкет

526

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	97
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	27
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	78
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)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4

- 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 2022 году.

Ленинградское областное государственное предприятие "Киришская стоматологическая поликлиника"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	93
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

630

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	87
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

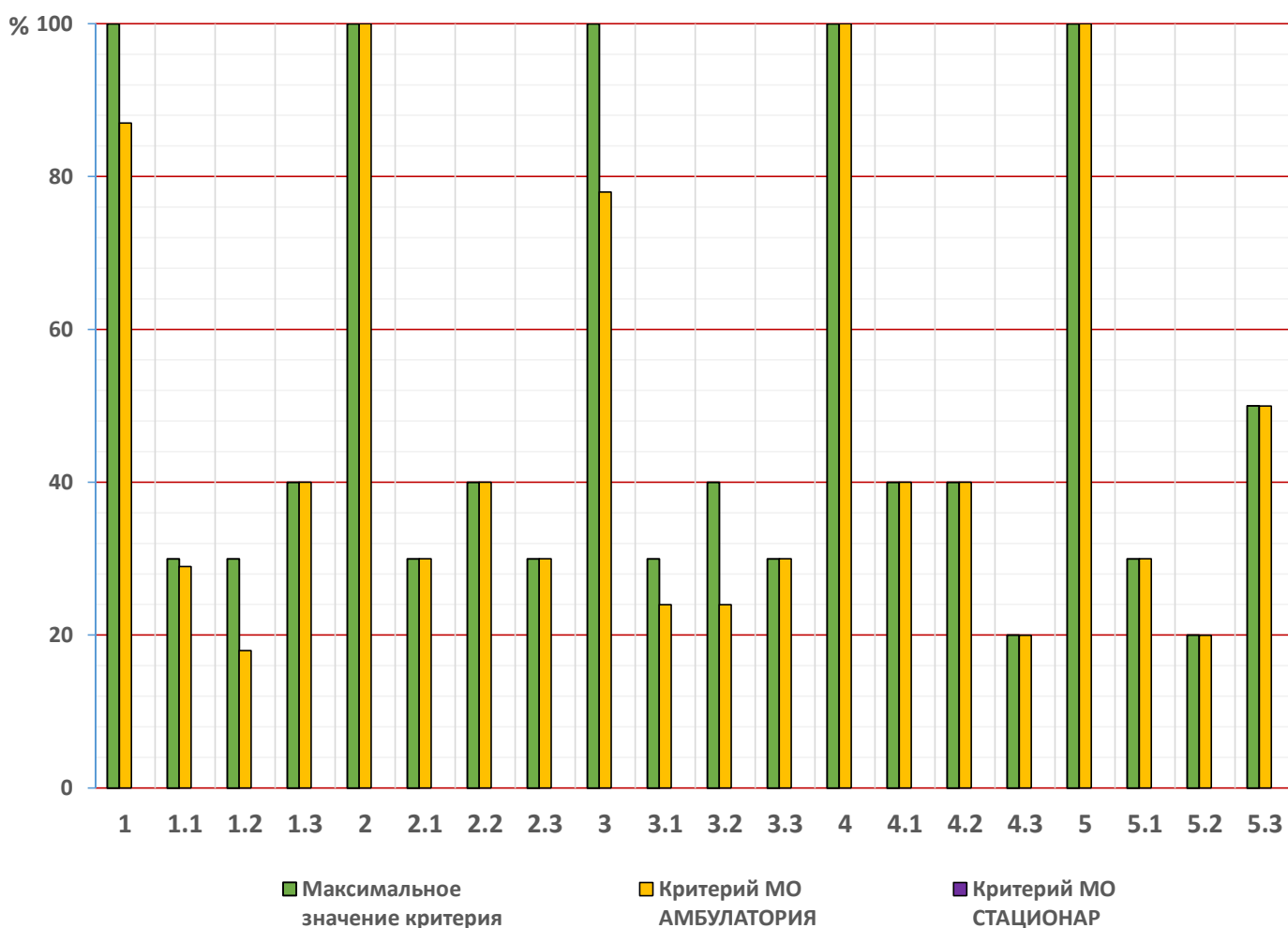
Количество проанализированных анкет

0

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 2022 году.

Частное учреждение здравоохранения "Больница "РЖД-Медицина" города Волхов"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

43

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	86
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	19
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)	37

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

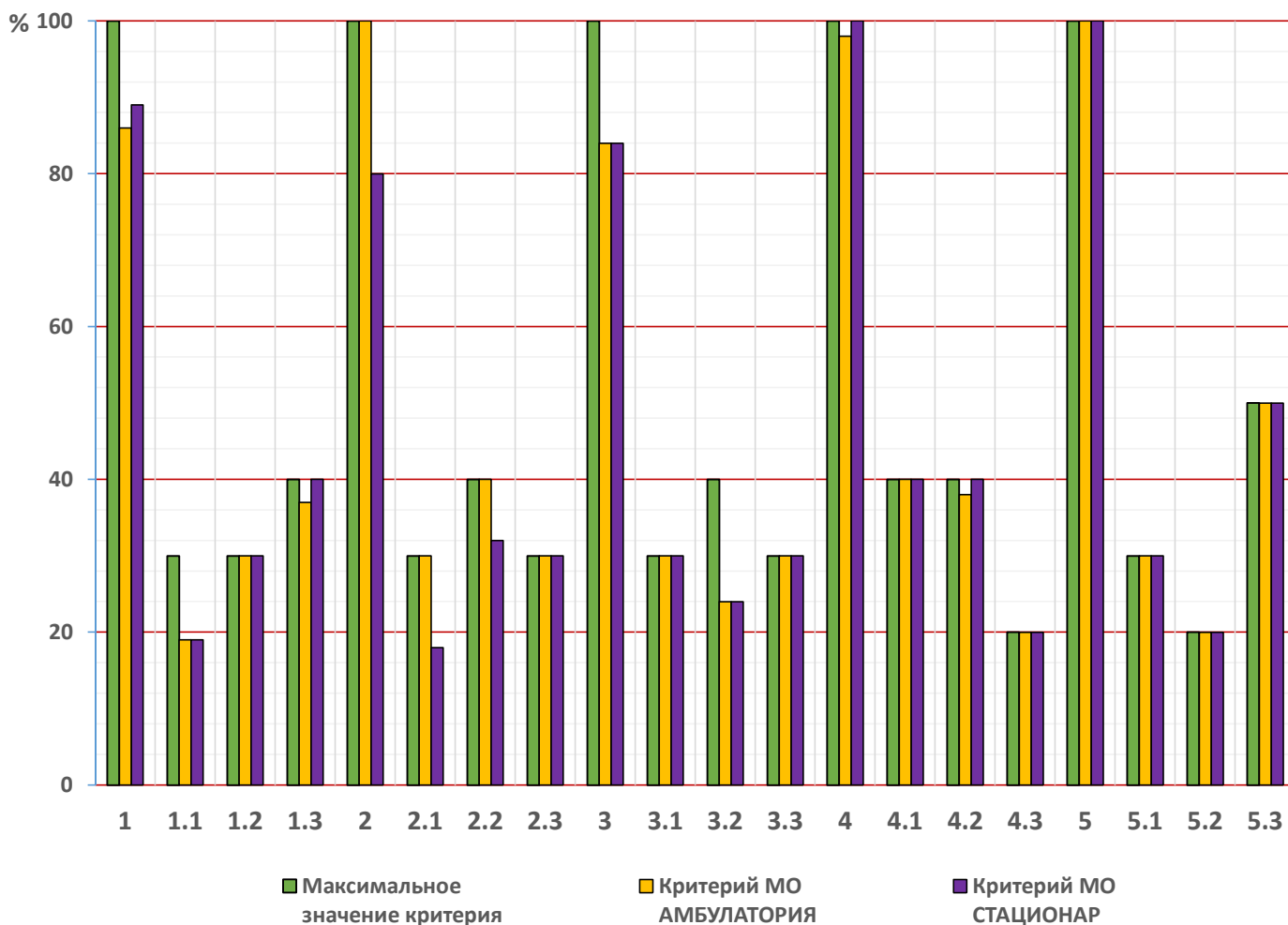
Количество проанализированных анкет

12

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	89
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	19
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	80
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Волховская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	92
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

180

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	94
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
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)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	93
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 исследования/плановой госпитализации)	38
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	93
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)	38
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	89
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)	44

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

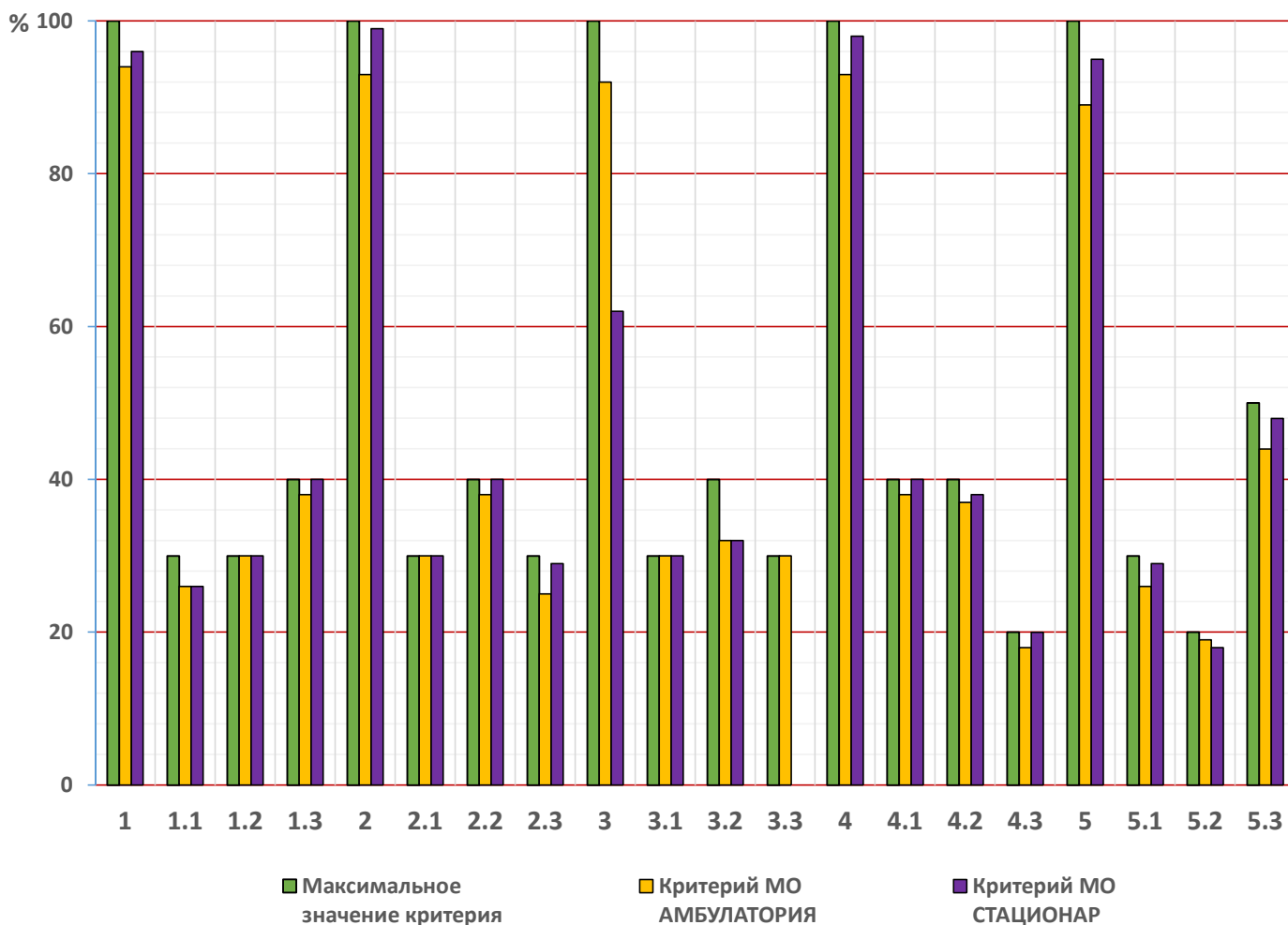
Количество проанализированных анкет

20

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	96
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	62
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Лодейнопольская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	86
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

84

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	97
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
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 исследования/плановой госпитализации)	34
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	74
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	12
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	89
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)	38
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35
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)	16
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	81
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23
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)	40

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

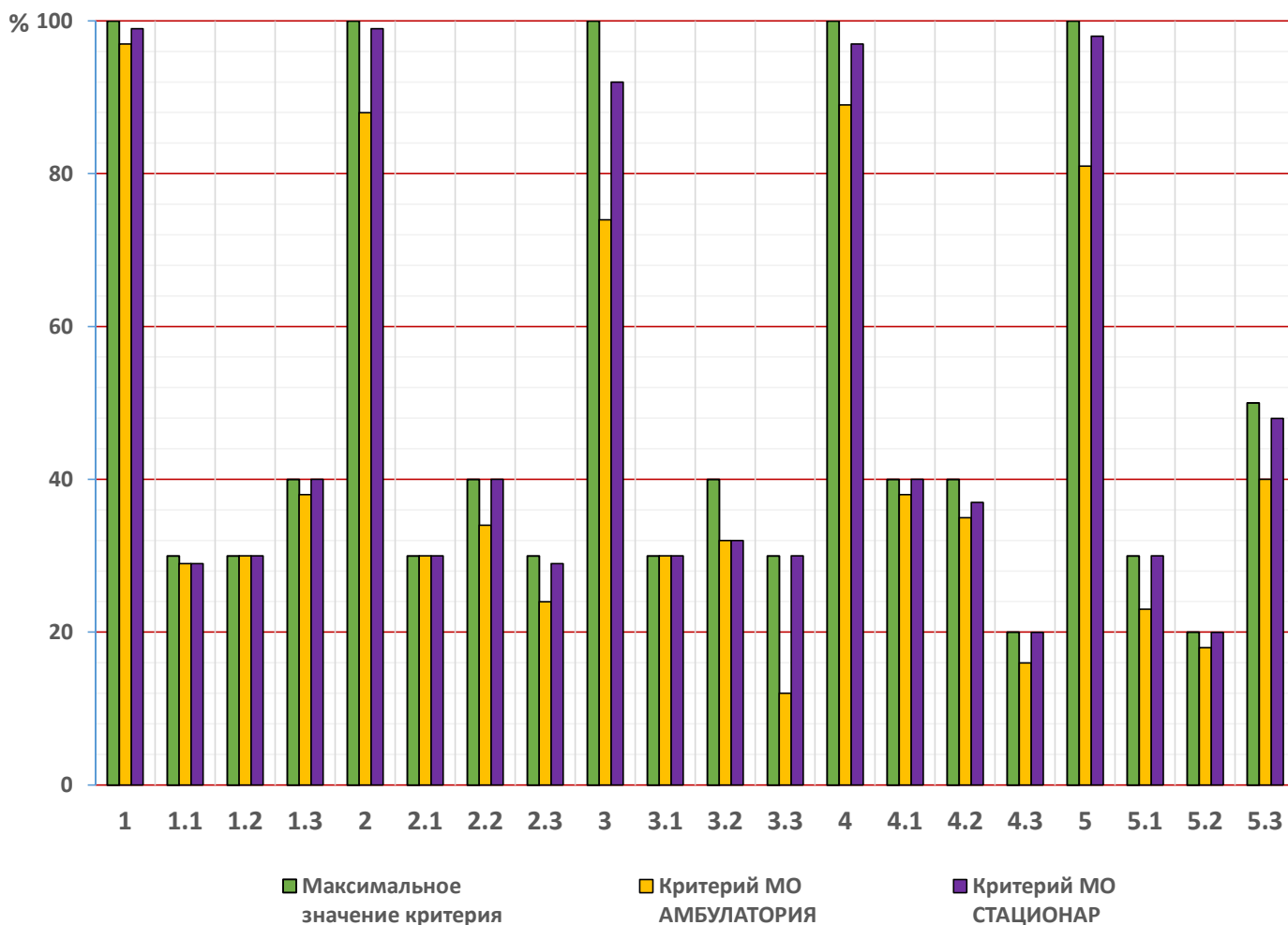
Количество проанализированных анкет

28

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	97
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)	40

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)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	98
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)	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 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Подпорожская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	89
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

69

Открытость и доступность информации об организации		
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	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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 исследования/плановой госпитализации)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

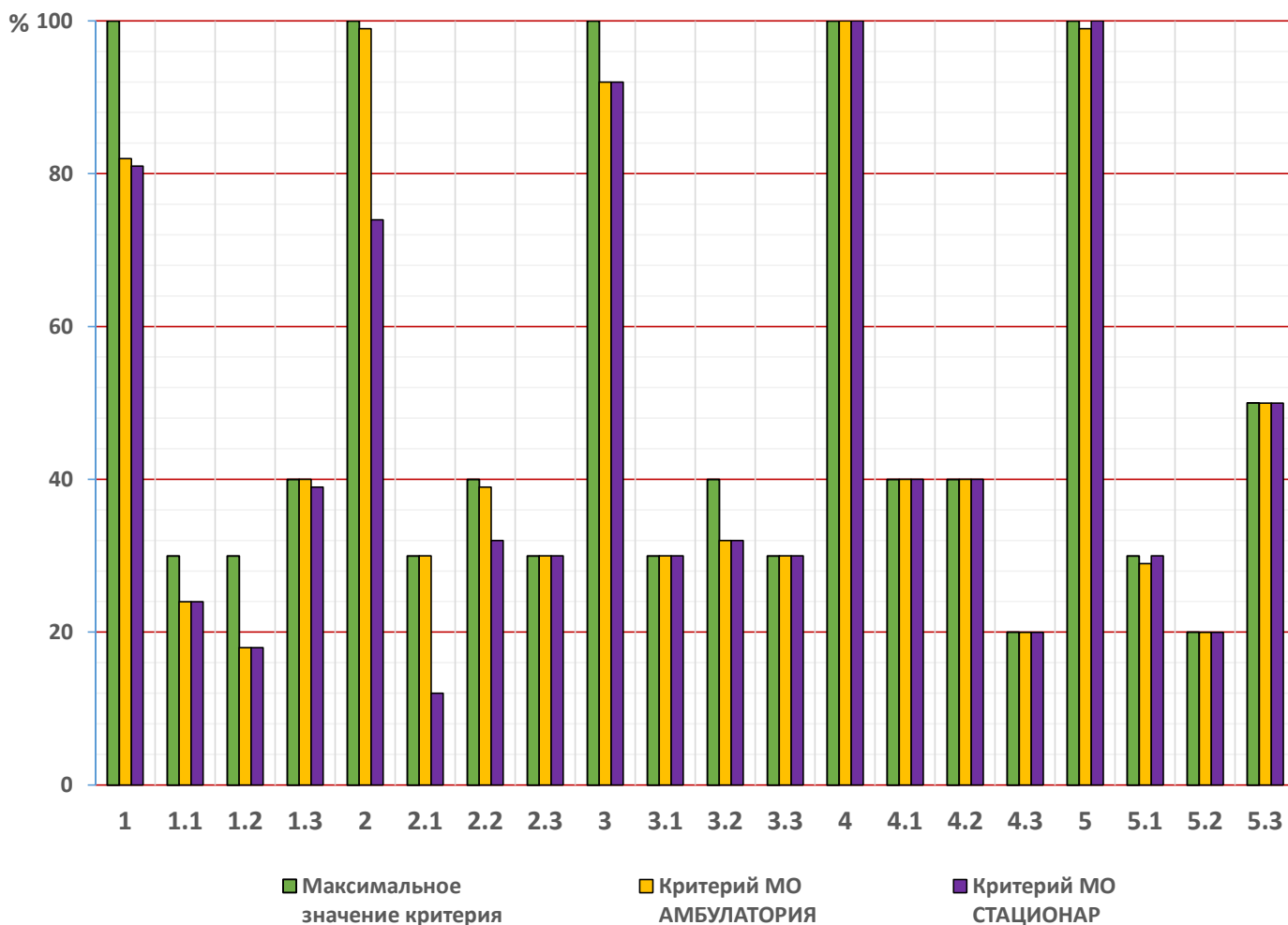
Количество проанализированных анкет

70

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	81
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	74
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	12
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

Ленинградское ОГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	91
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

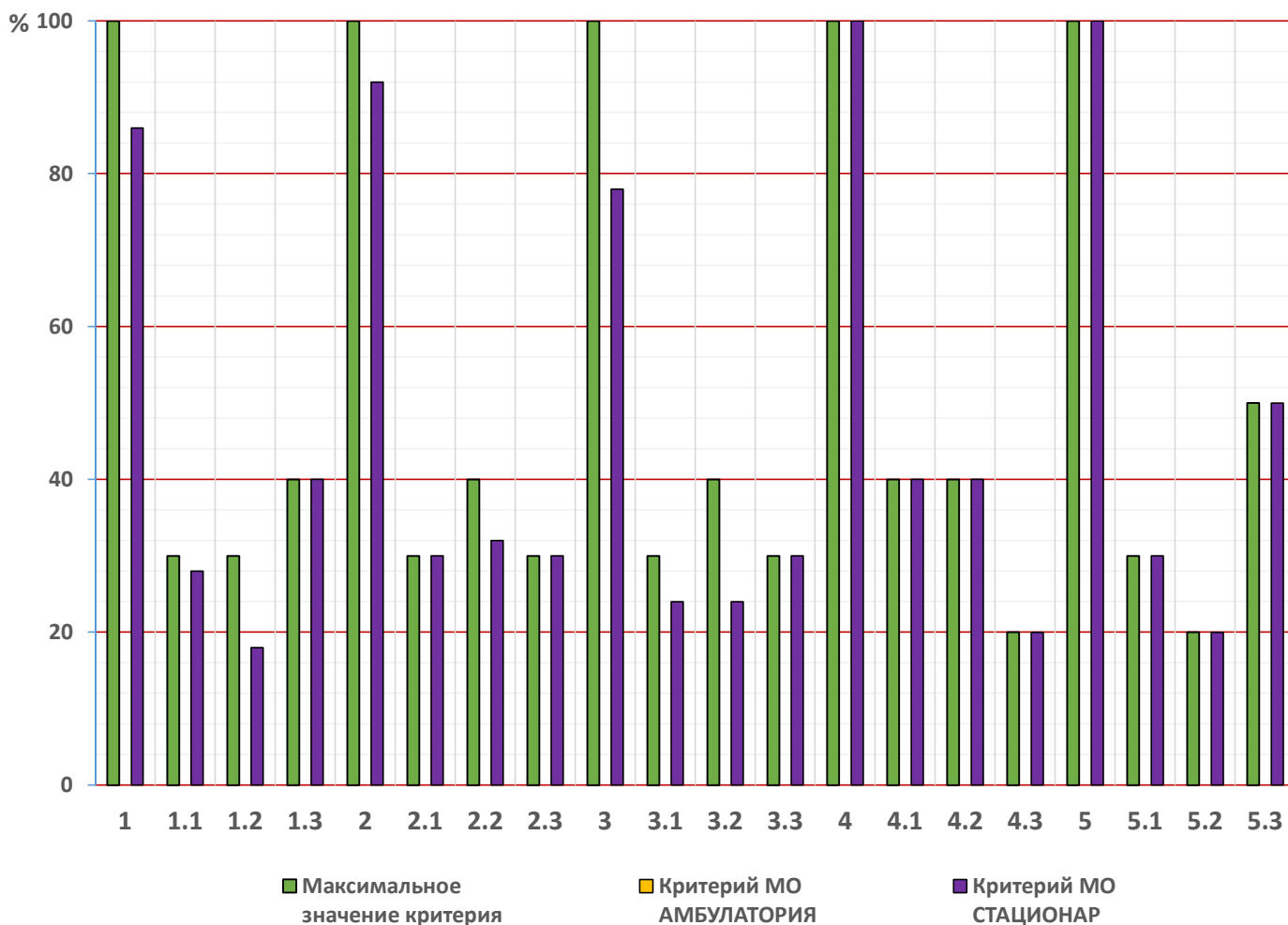
Количество проанализированных анкет

673

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	86
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	92
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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Сланцевская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	90
Амбулатория (включая врачей специалистов)	89
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

600

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	90
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 исследования/плановой госпитализации)	30
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	61
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	27
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	96
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)	40
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)	16
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

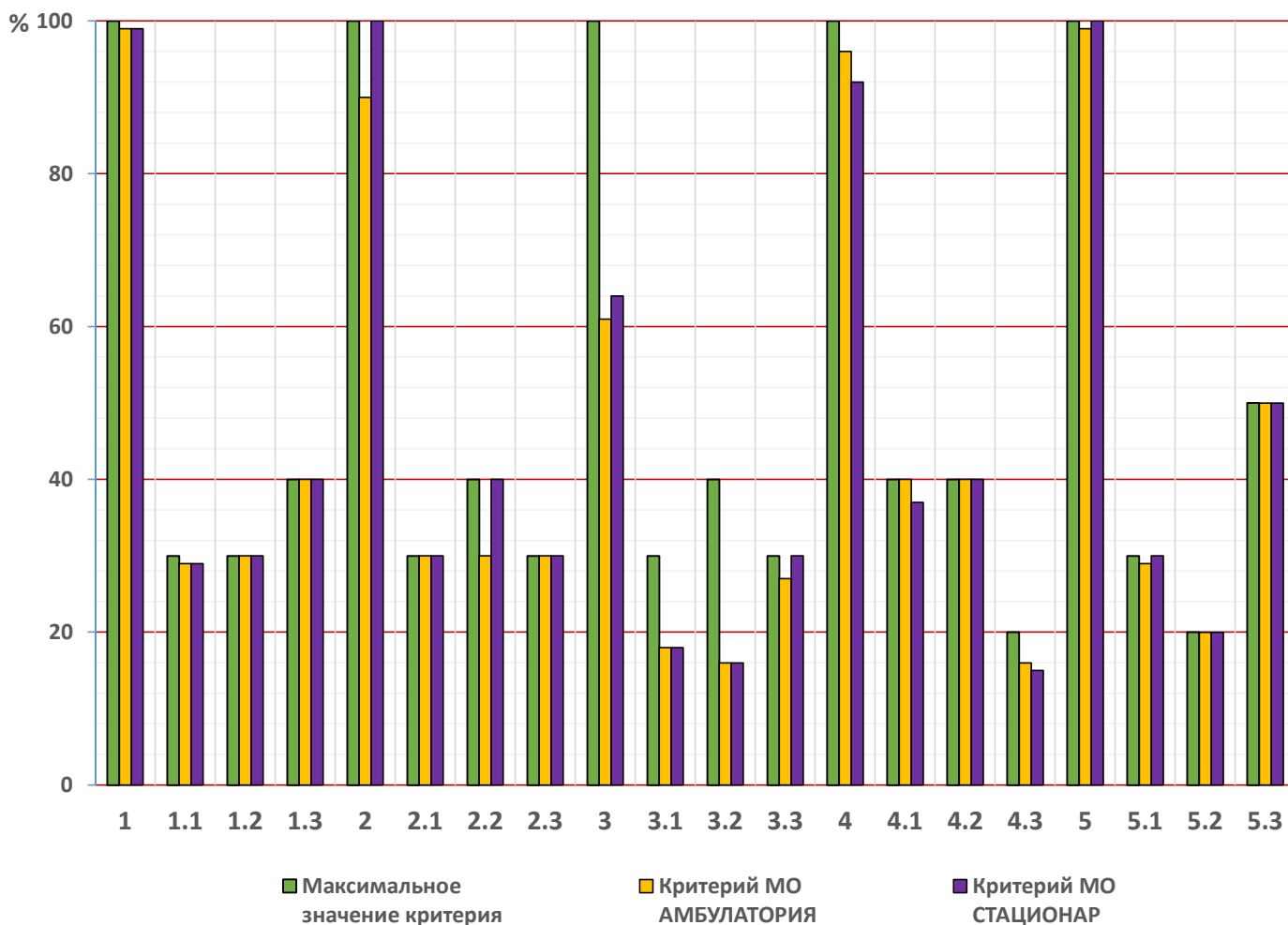
Количество проанализированных анкет

633

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	92
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)	37

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)	15
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	90
Амбулатория (включая врачей специалистов)	91
Стационар	89
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

2446

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	70
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

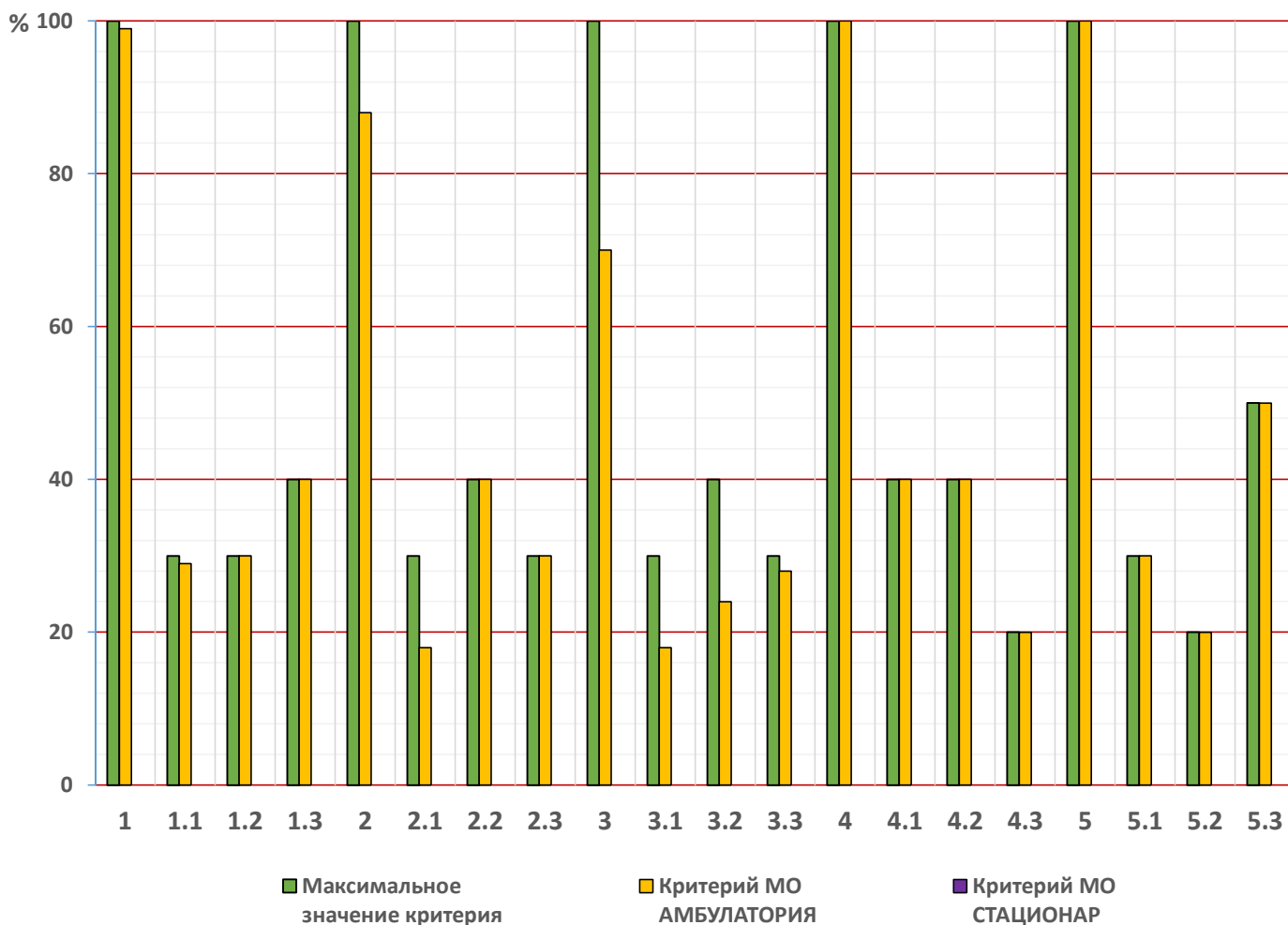
Количество проанализированных анкет

0

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 2022 году.

ГКУЗЛО Зеленохолмская туберкулезная больница

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	90
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

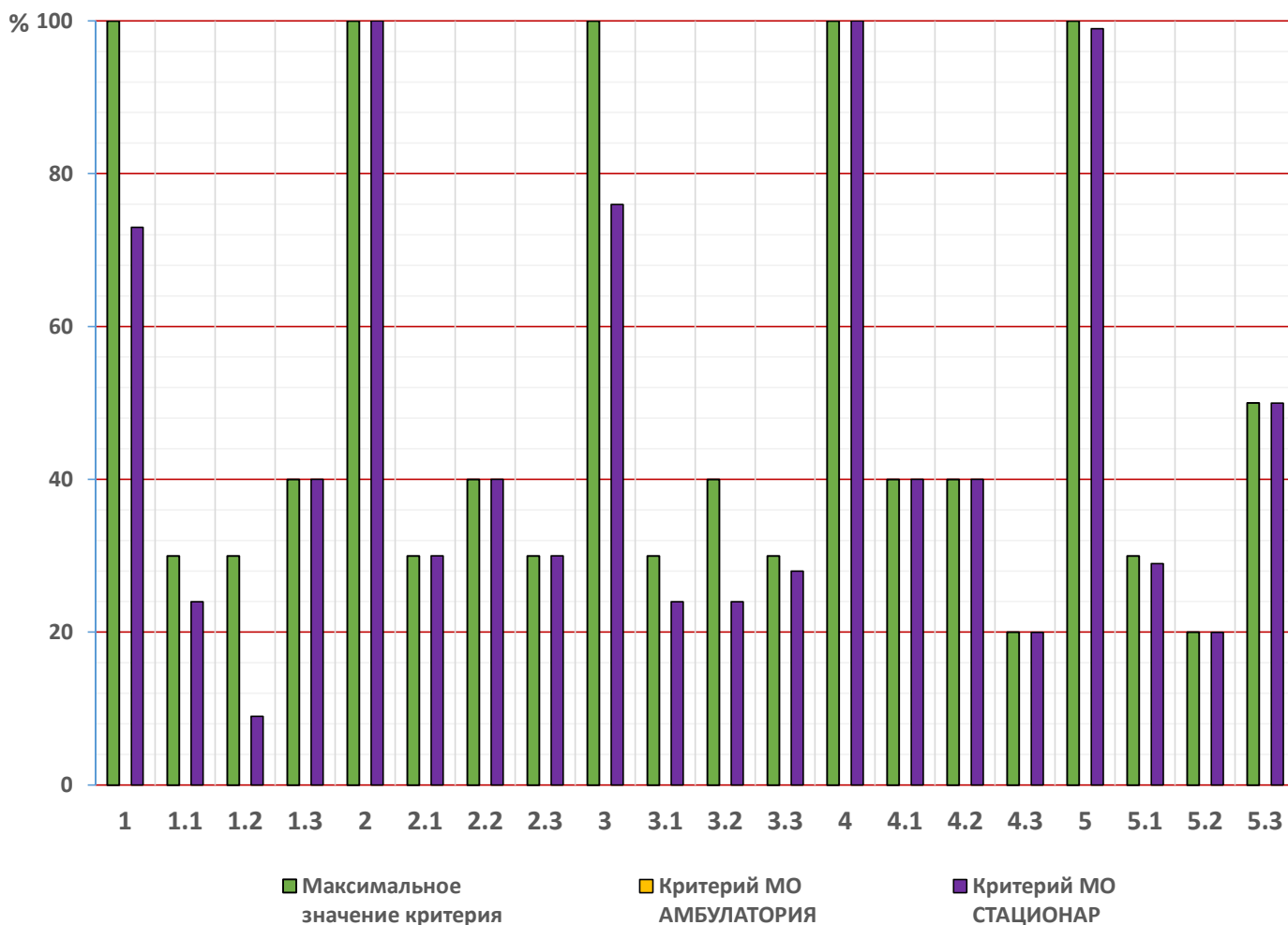
Количество проанализированных анкет

710

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	73
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	9
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	76
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	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

Ленинградское ОГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	90
Амбулатория (включая врачей специалистов)	89
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

453

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	93
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	23
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	60
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)	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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

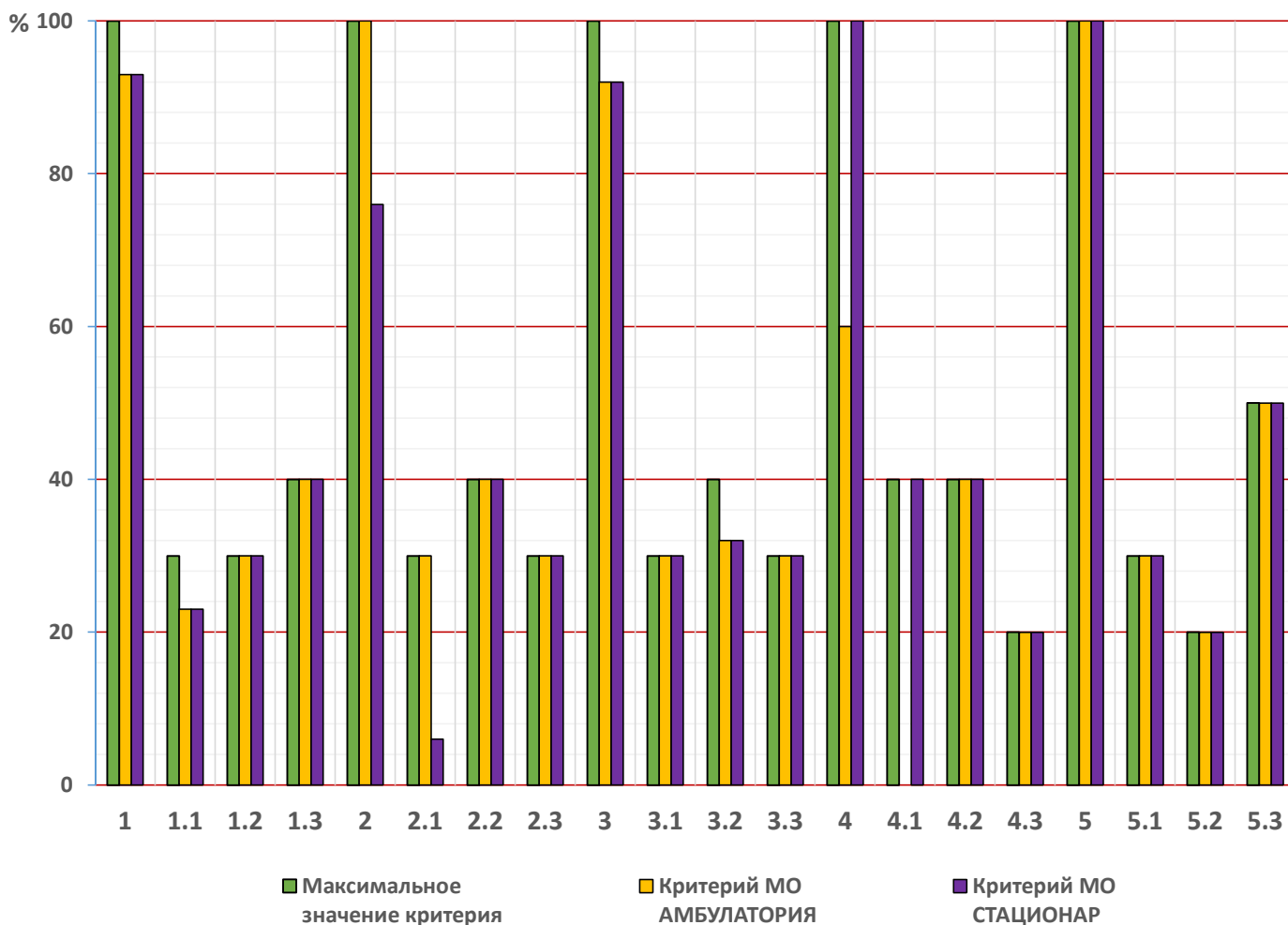
Количество проанализированных анкет

452

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	93
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	23
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	76
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	6
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Кировская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	89
Амбулатория (включая врачей специалистов)	88
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

627

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	81
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	37

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	89
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 исследования/плановой госпитализации)	34
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	88
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	26
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	93
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)	38
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	90
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)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45

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

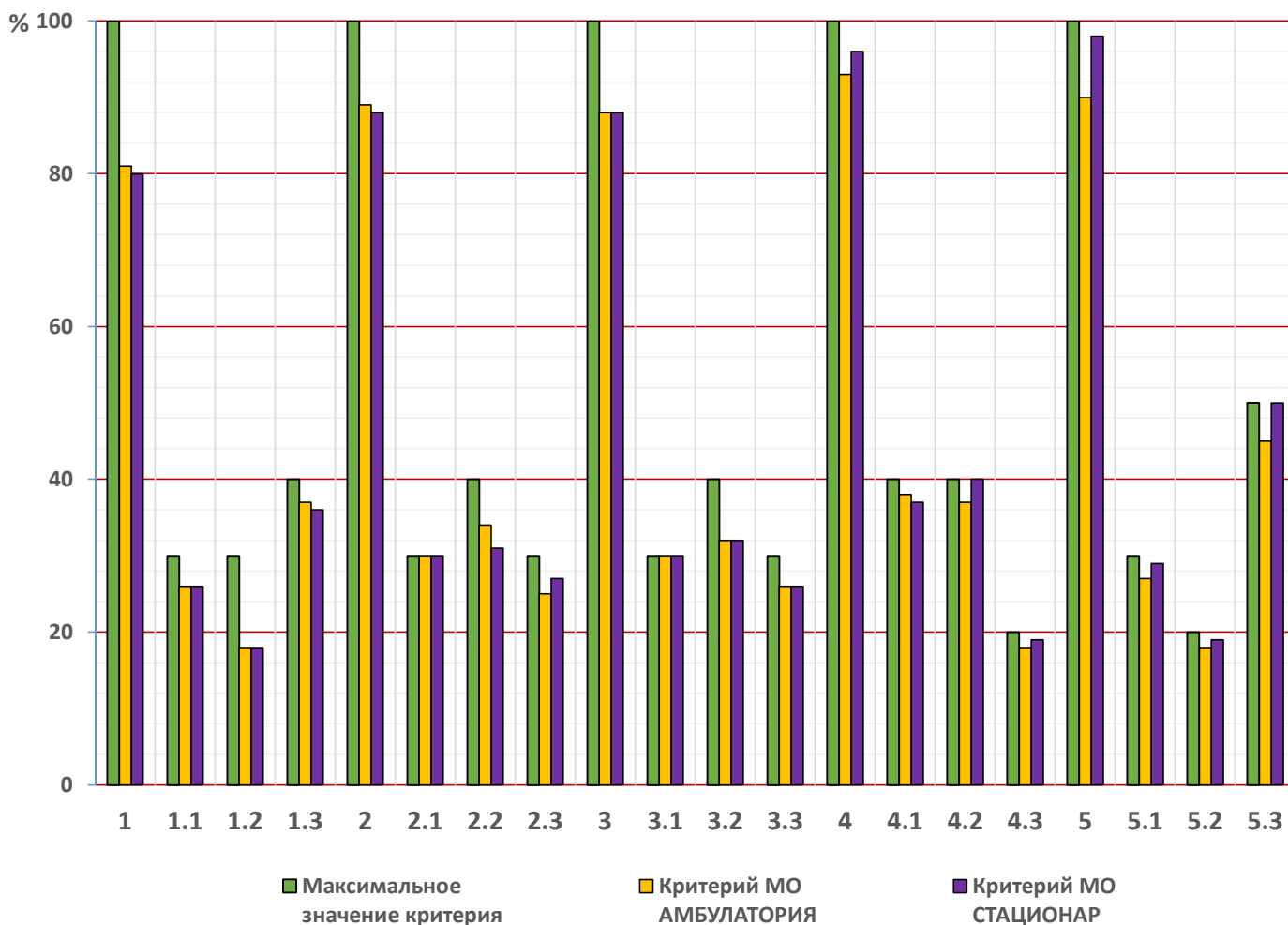
Количество проанализированных анкет

227

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	80
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	36
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
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)	31
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	88
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	26
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	96
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)	37

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	98
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГКУЗ Ленинградской области "Дружносельская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	89
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	89
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

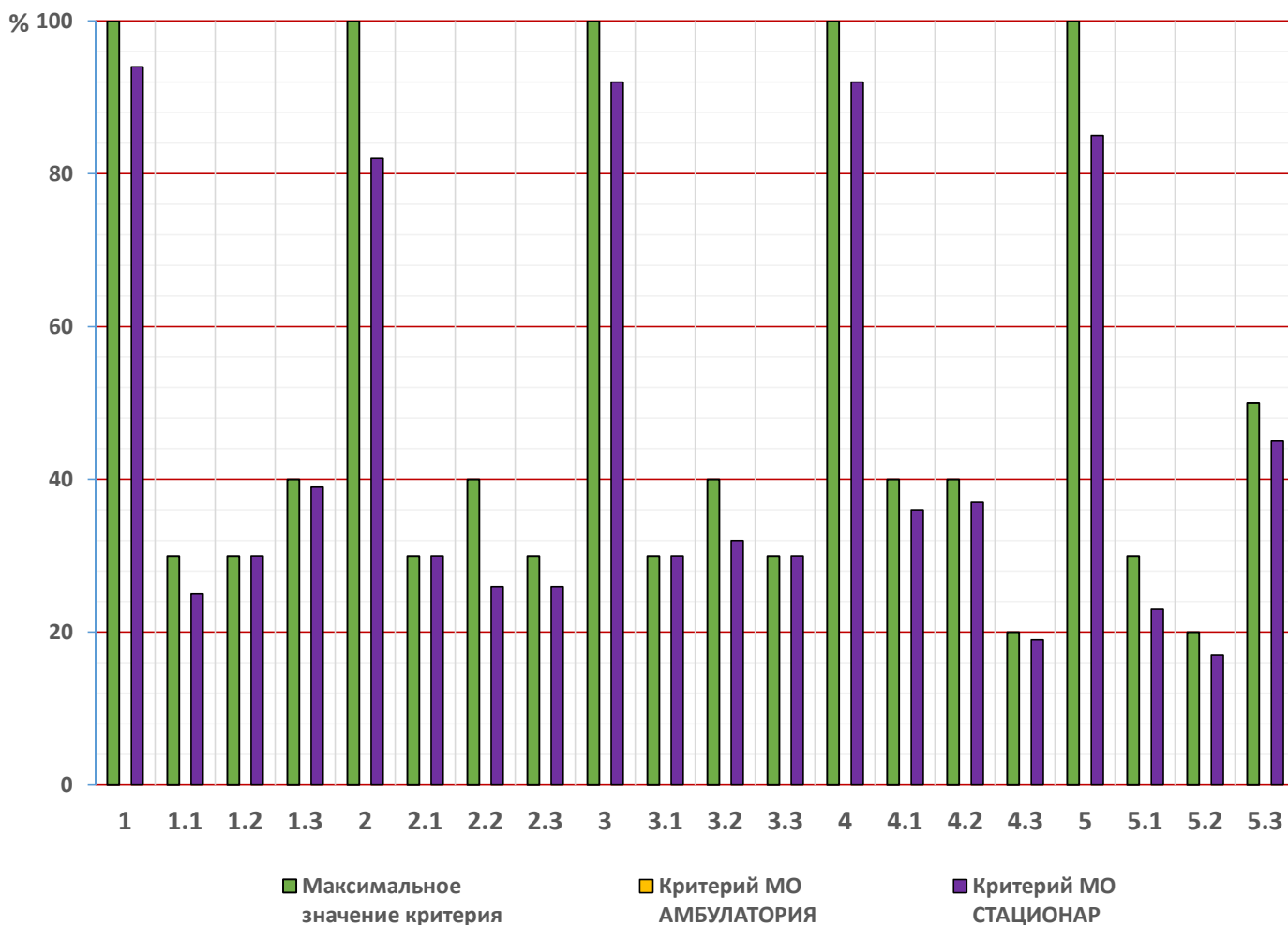
Количество проанализированных анкет

606

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	94
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	82
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)	26
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	92
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)	36

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	85
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	45

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



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

По критерию 1 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 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	89
Амбулатория (включая врачей специалистов)	86
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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 **820**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	87
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	42
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

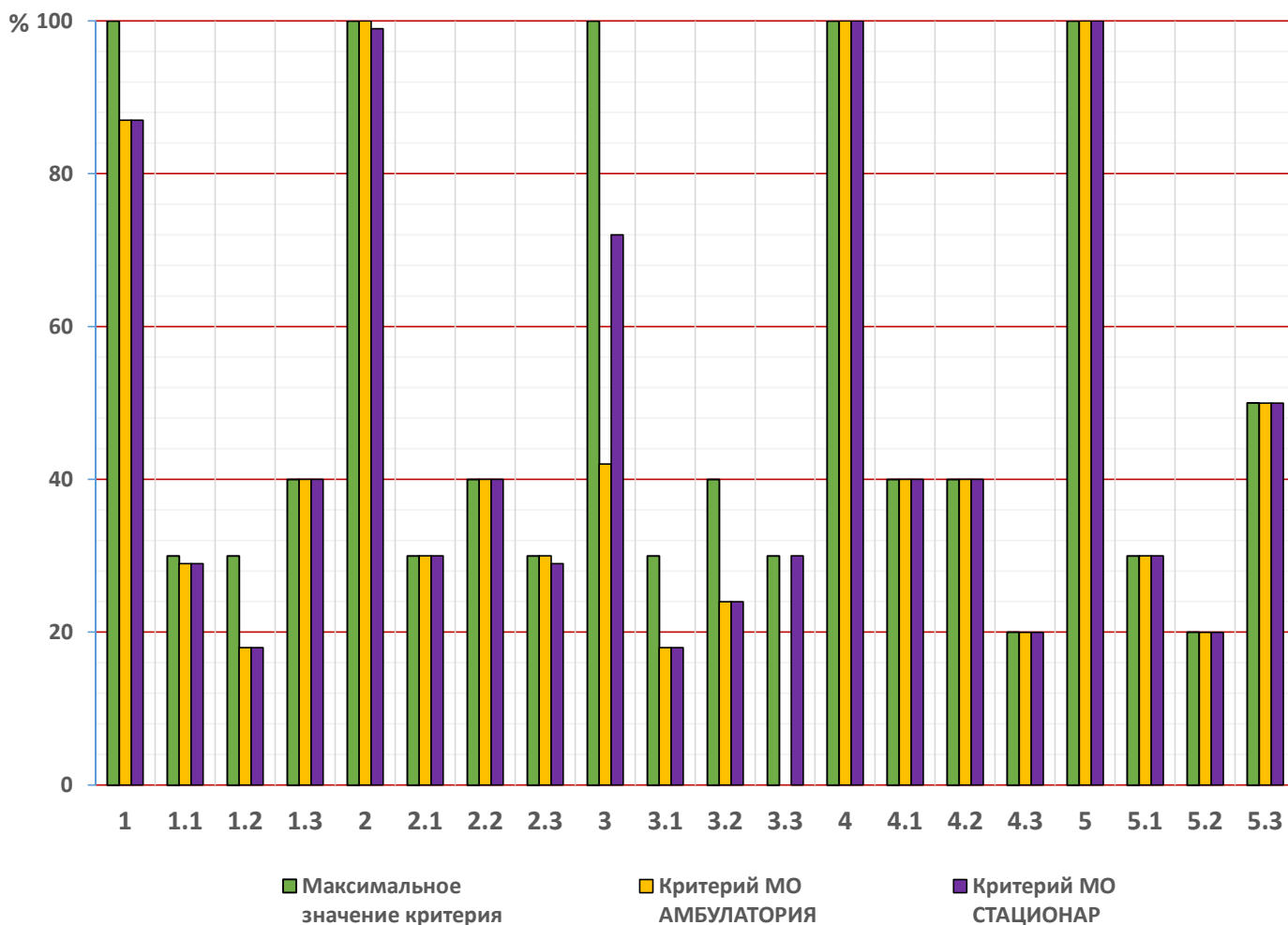
Количество проанализированных анкет

734

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	87
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	72
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Гатчинская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	88
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	82
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

434

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	93
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	98
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 исследования/плановой госпитализации)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	90
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
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)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	94
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)	47

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

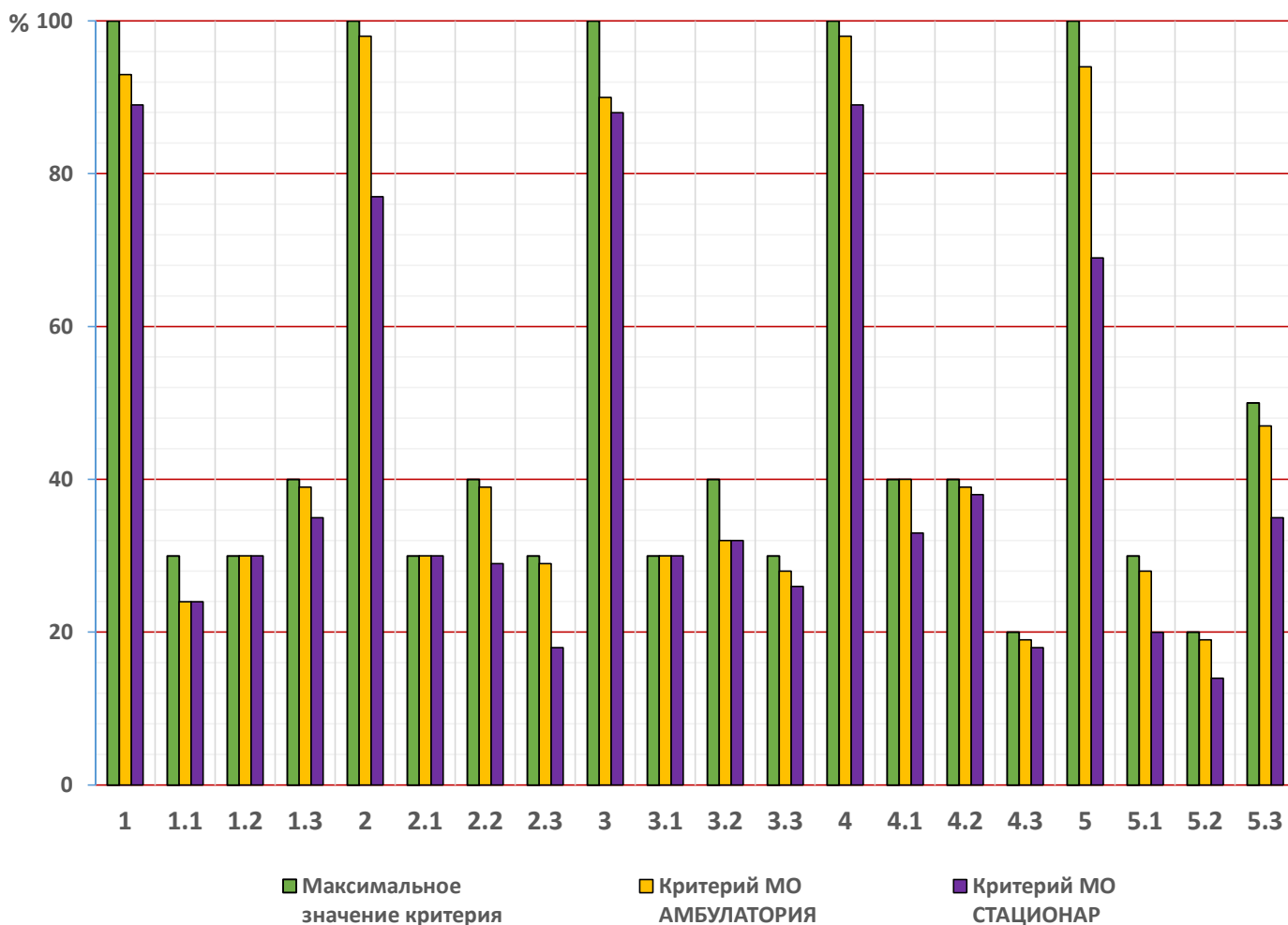
Количество проанализированных анкет

205

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	89
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
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)	35
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	77
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)	29
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	88
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	26
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	89
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)	33

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)	18
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	69
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35

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 2022 году.

ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	88
Амбулатория (включая врачей специалистов)	84
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

524

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	67
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	25

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	80
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

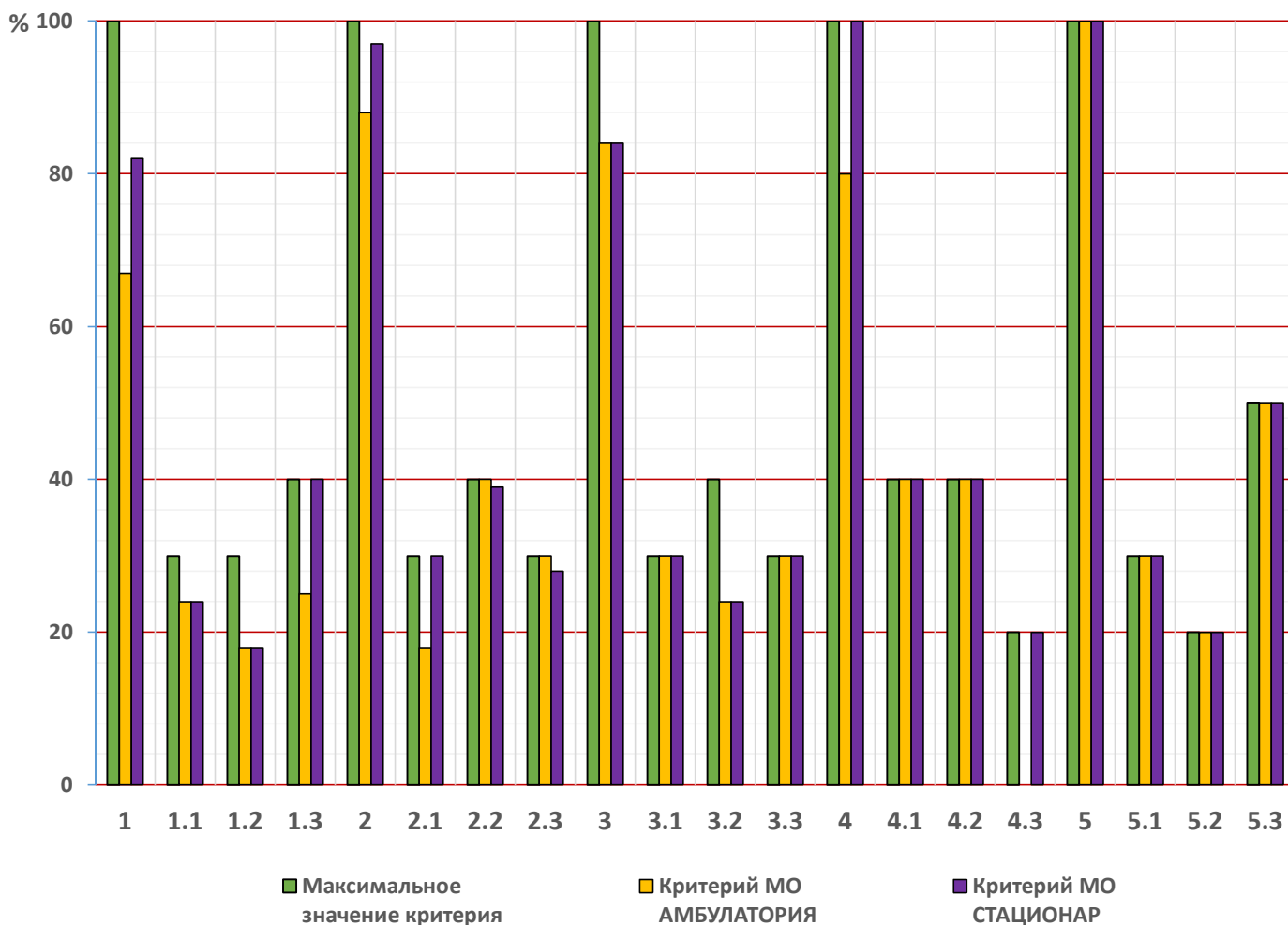
Количество проанализированных анкет

135

Открытость и доступность информации об организации		
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	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	97
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)	39
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	88
Амбулатория (включая врачей специалистов)	88
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

614

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	92
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
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)	37

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	85
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 исследования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	23
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	83
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	21
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	93
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)	38
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	85
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25
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)	42

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

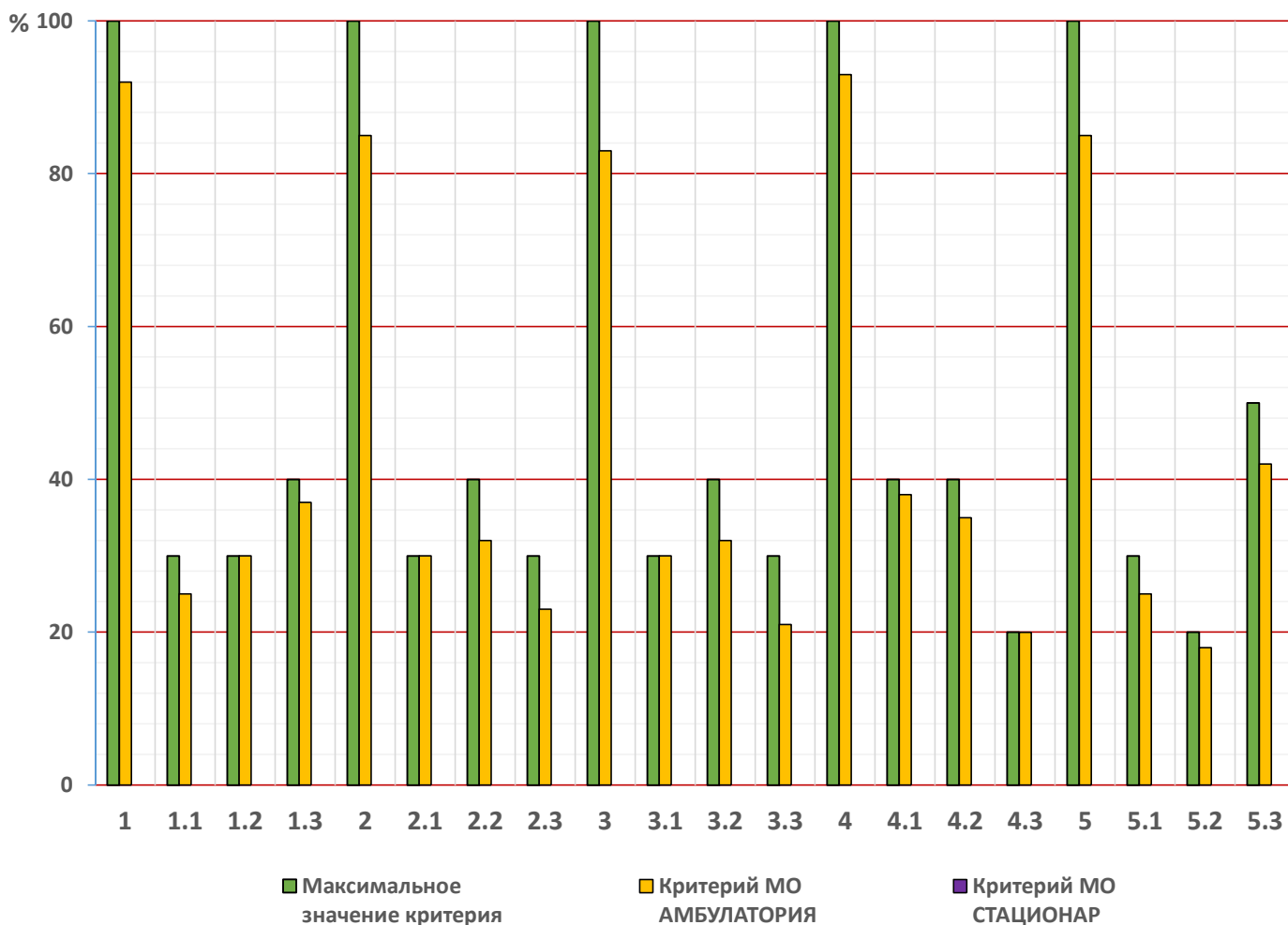
Количество проанализированных анкет

0

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 2022 году.

ГКУЗ Ленинградской области "Ульяновская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	87
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

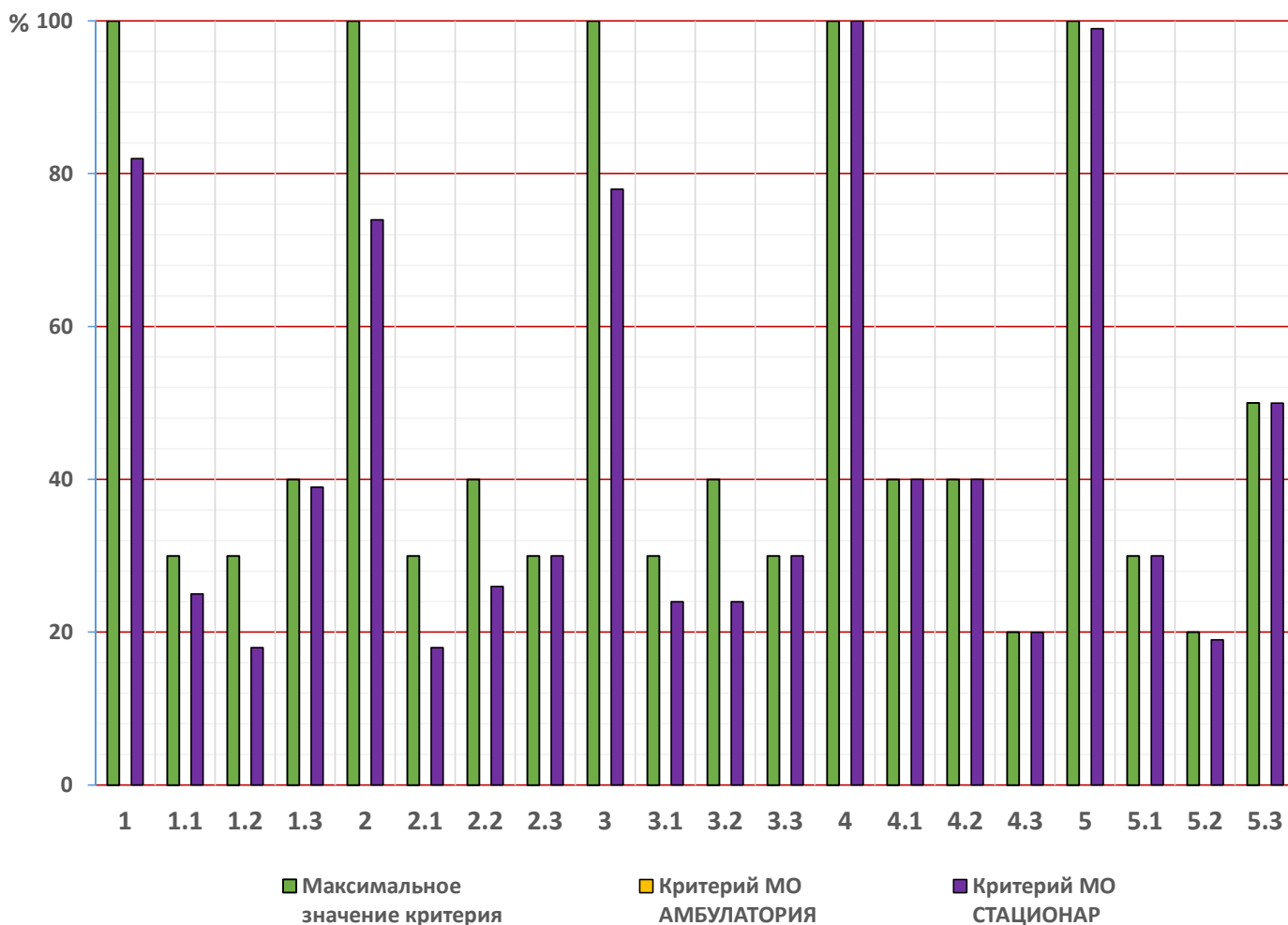
Количество проанализированных анкет

663

Открытость и доступность информации об организации		
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	25
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	74
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	26
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

- 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 2022 году.

Частное учреждение здравоохранения Больница РЖД-Медицина города Выборг

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	88
Стационар	86
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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 **50**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	74
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	18
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
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.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	92
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)	38
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	96
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)	47

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

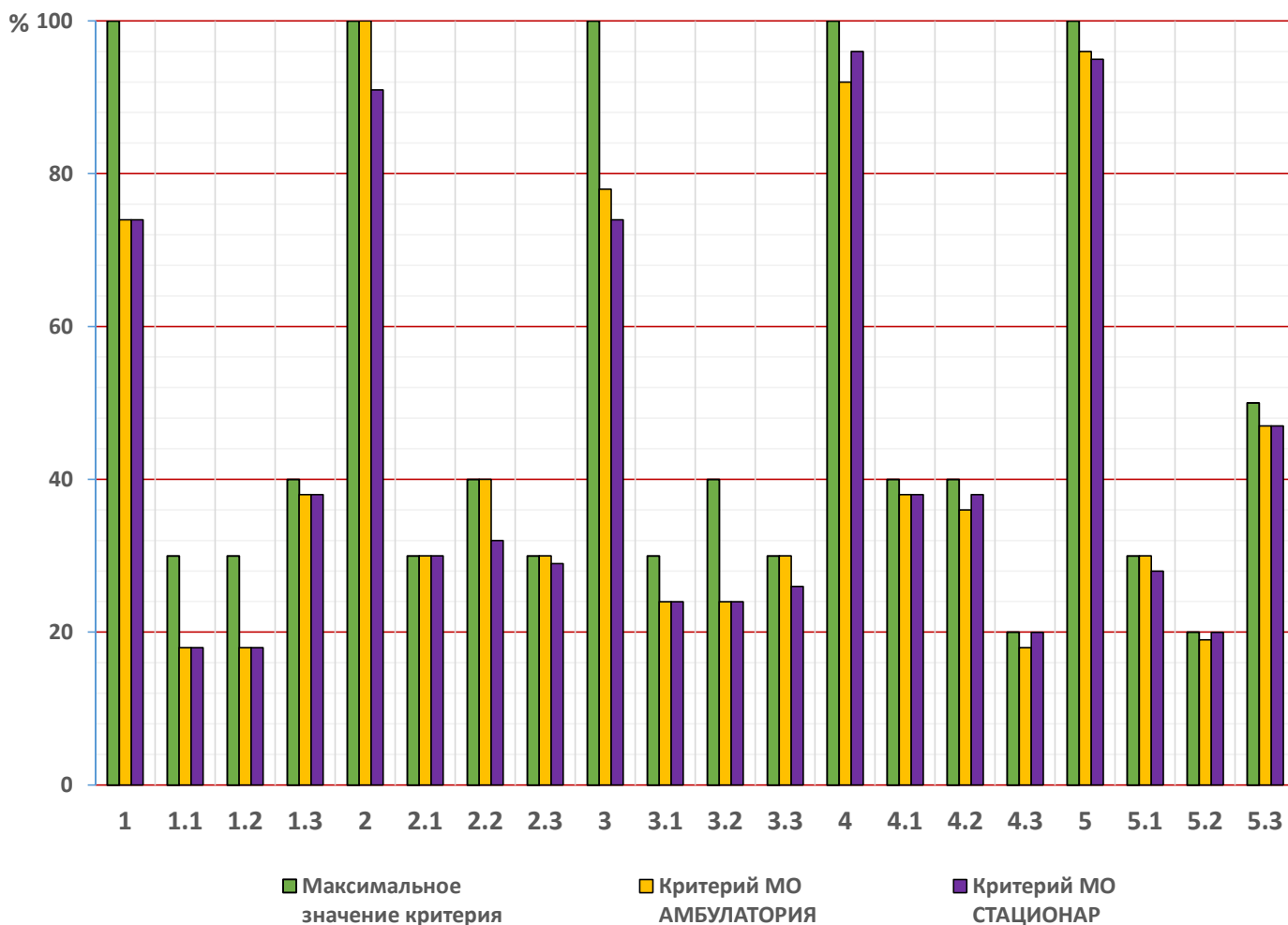
Количество проанализированных анкет

16

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	74
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	18
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	38
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	91
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)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	74
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	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	26
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	96
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)	38

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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

- 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 2022 году.

Государственное казённое учреждение здравоохранения Ленинградский областной психоневрологический диспансер

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	86
Амбулатория (включая врачей специалистов)	85
Стационар	-
Психоневрологический стационар	88
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

852

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	77
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	9
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	89
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 исследования/плановой госпитализации)	30
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	64
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.	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	24
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

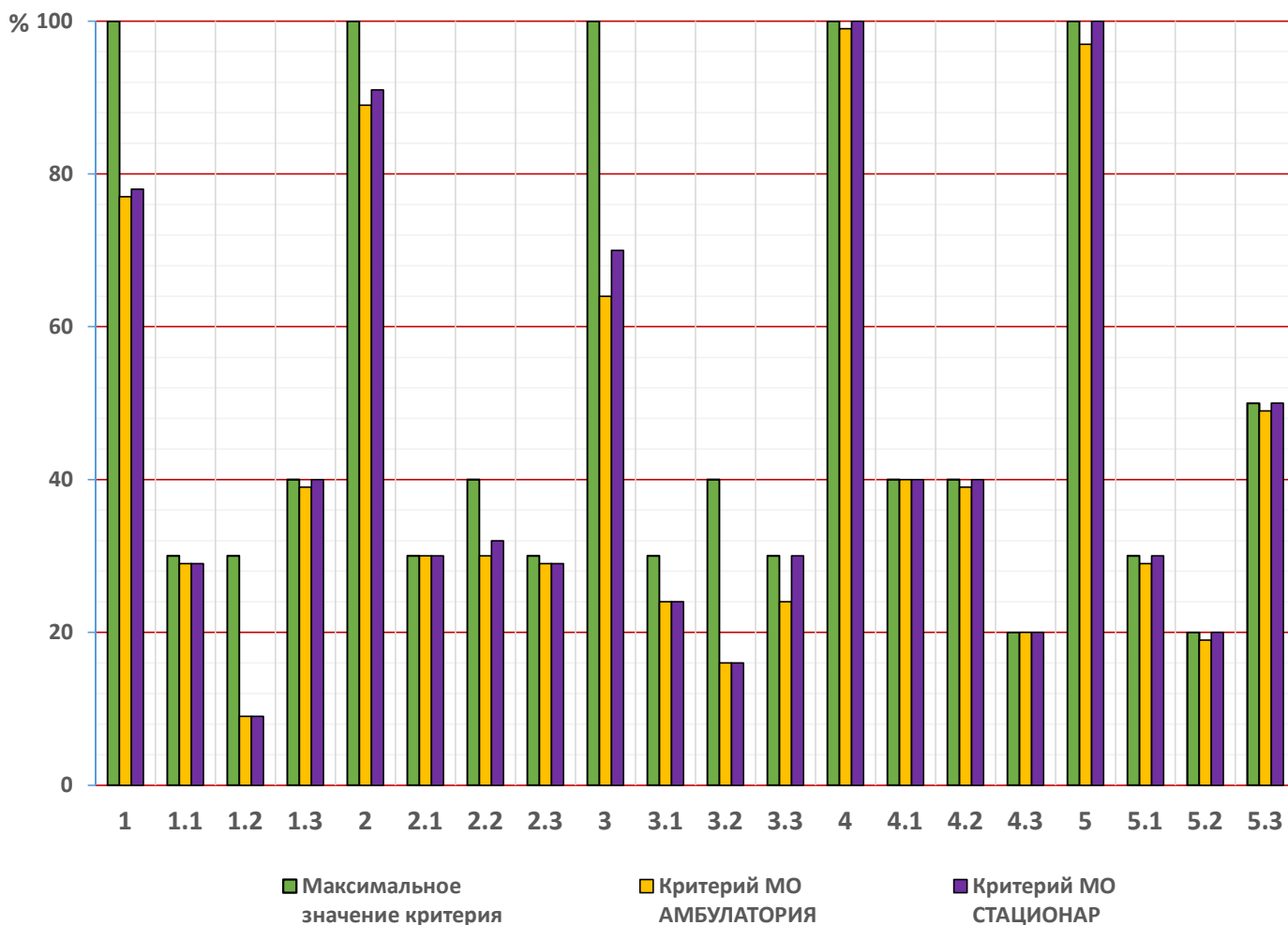
Количество проанализированных анкет

211

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	78
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	9
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	91
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)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	70
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	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	85
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	85
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

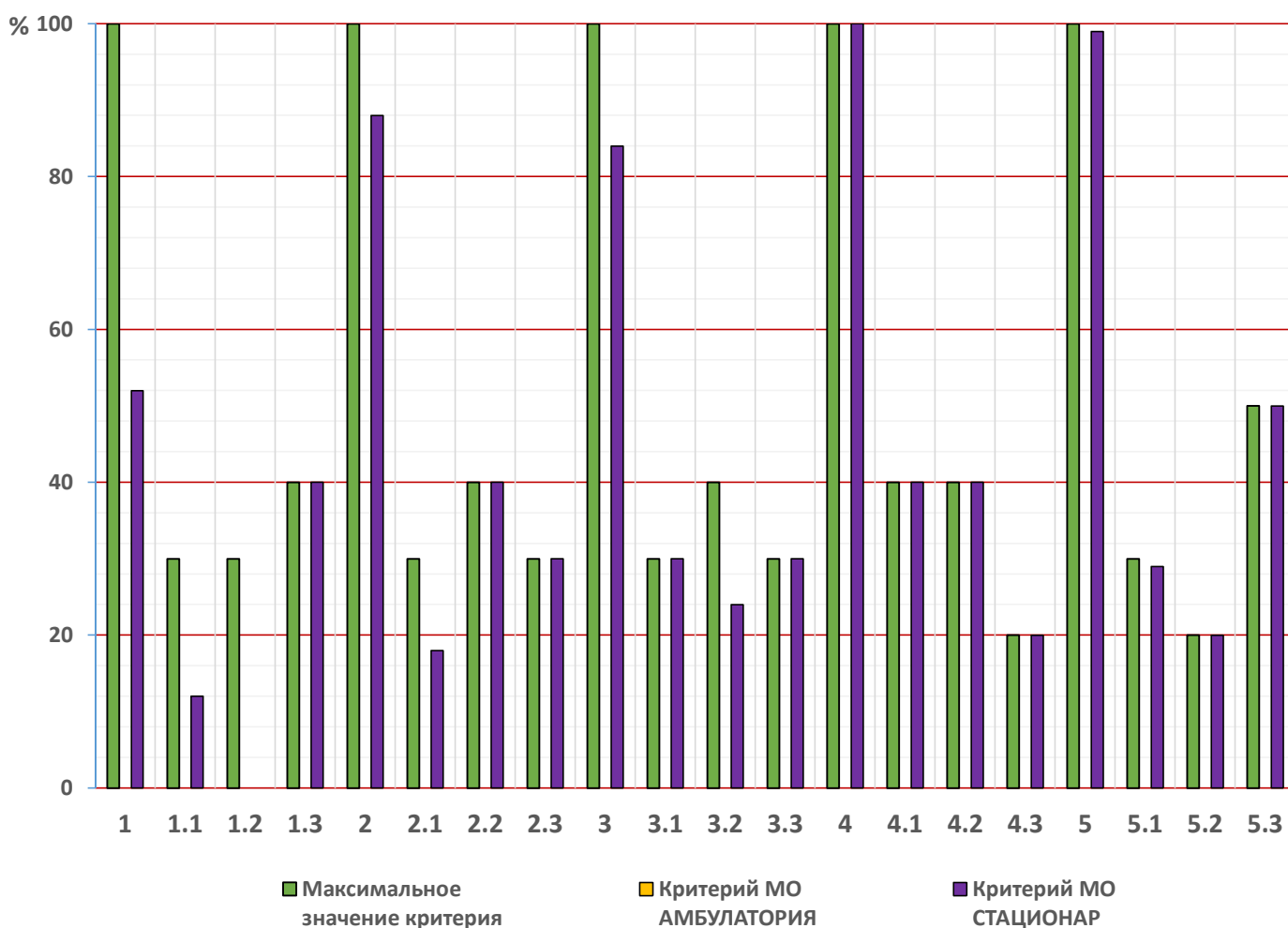
Количество проанализированных анкет

688

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	52
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	12
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)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 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 2022 году.

ГБУ Ленинградской области "Сертоловская городская больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	84
Амбулатория (включая врачей специалистов)	84
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

720

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	80
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	34

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	87
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 исследования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	80
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.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	24
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	91
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)	38
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	41

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

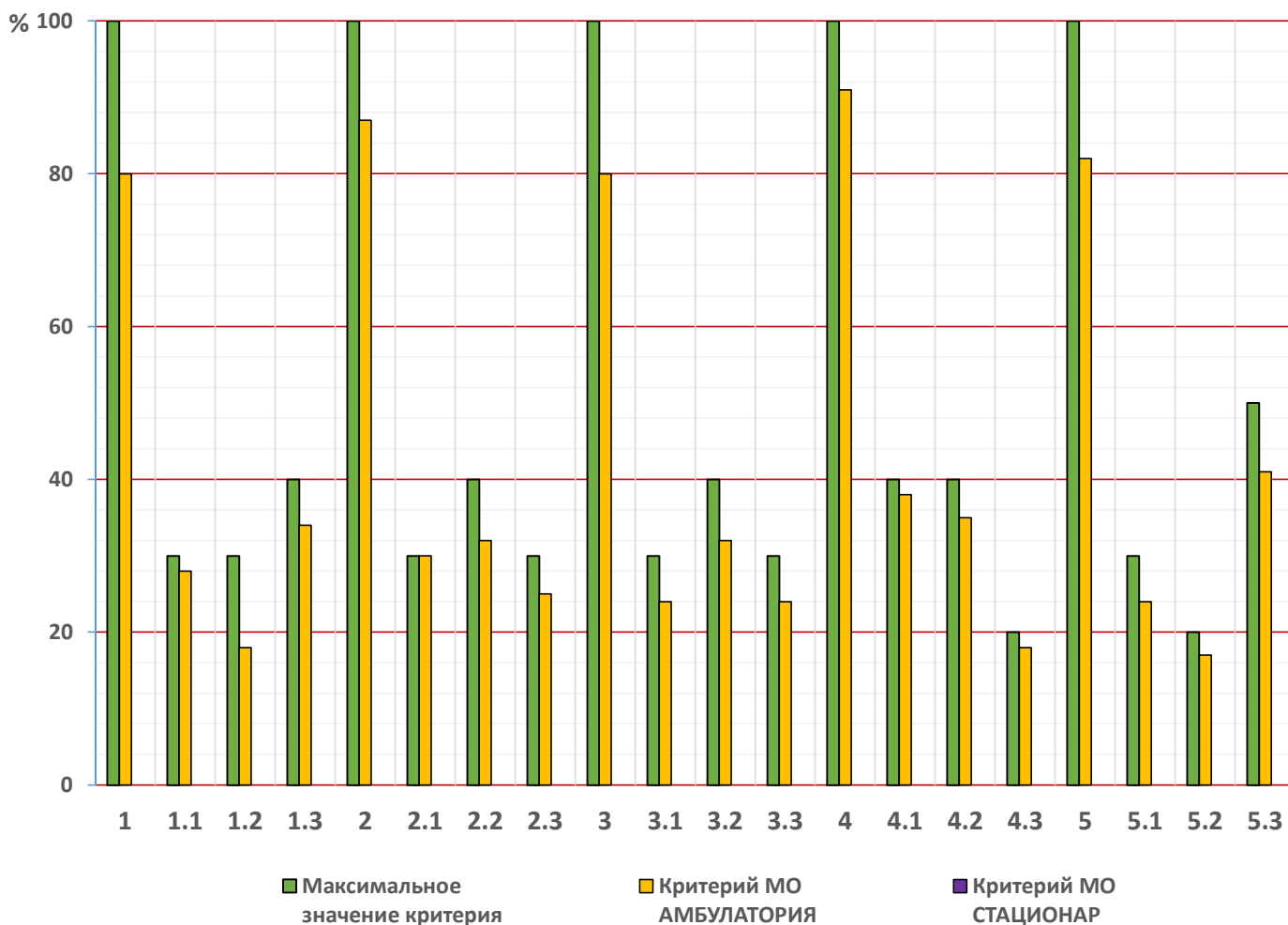
Количество проанализированных анкет

0

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Рощинская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	83
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	72
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

502

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	92
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	22
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	94
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	24
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

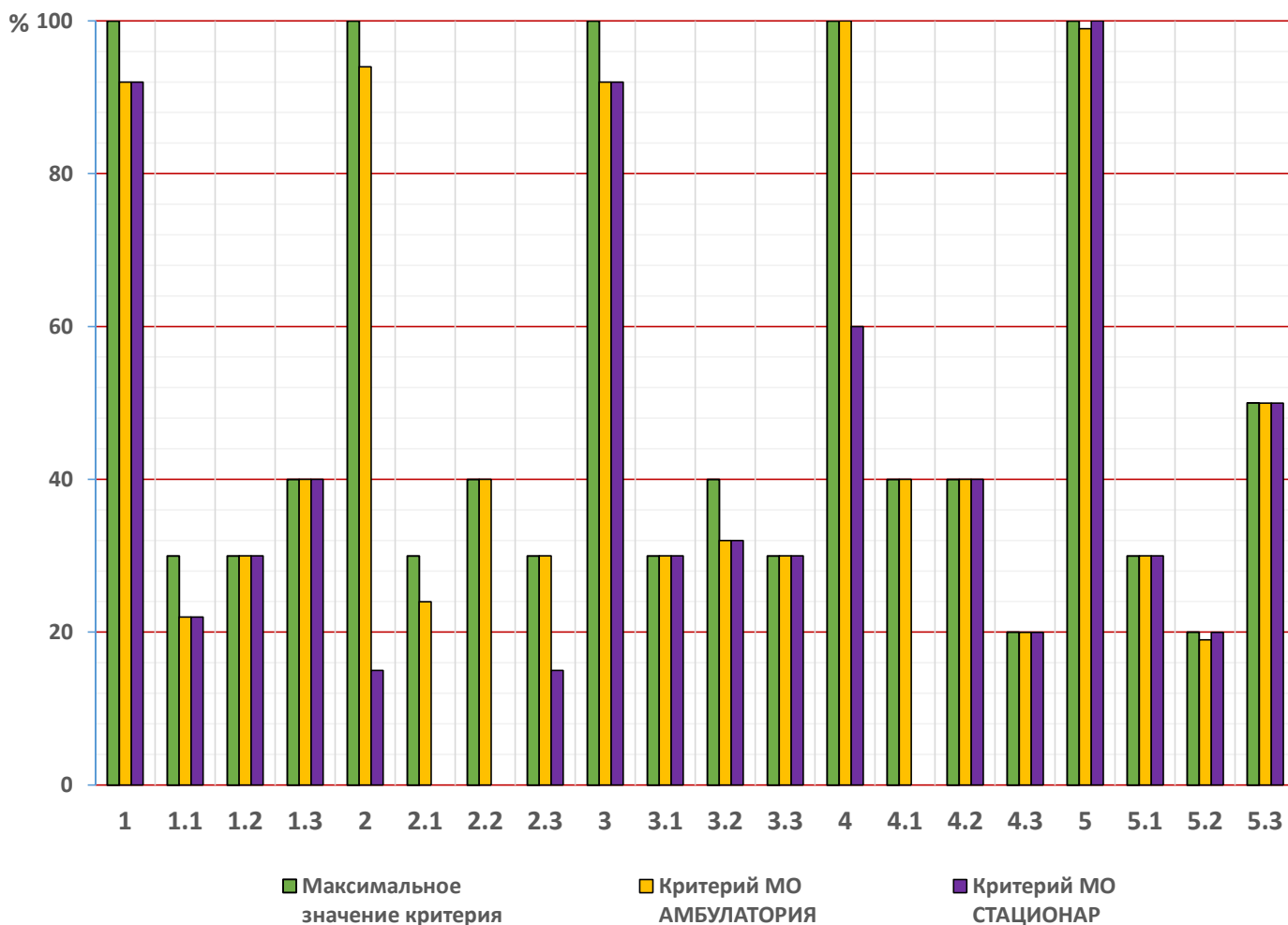
Количество проанализированных анкет

524

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	92
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	22
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	15
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)	15
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	60
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)	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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

- 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 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Приозерская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	83
Амбулатория (включая врачей специалистов)	84
Стационар	82
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

356

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	75
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	22
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	35

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	86
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 исследования/плановой госпитализации)	35
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	74
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	20
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	94
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)	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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	89
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)	17
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46

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

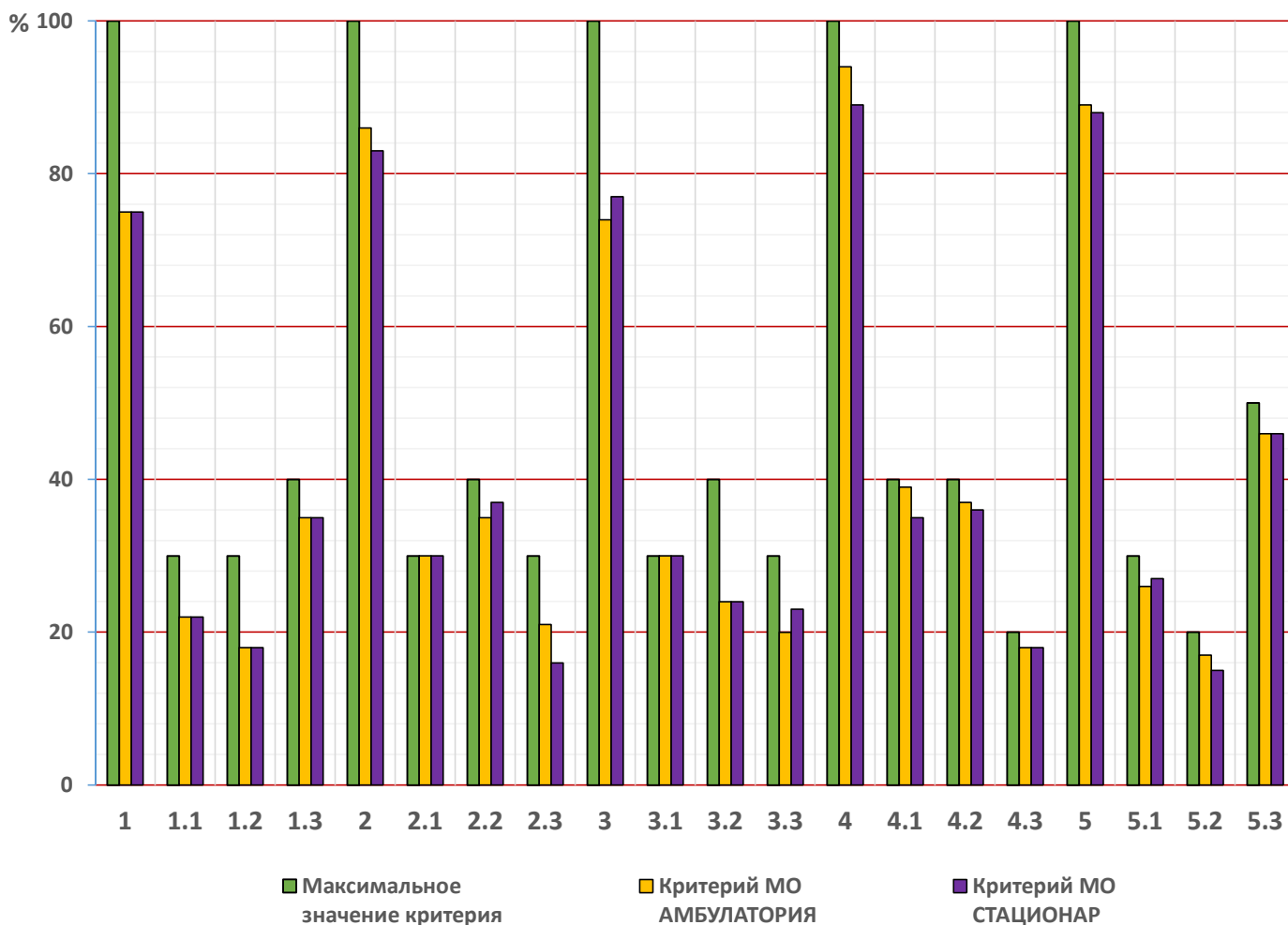
Количество проанализированных анкет

183

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	75
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	22
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
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)	35
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	83
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)	37
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	77
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	23
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	89
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)	35

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	88
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)	15
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46

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



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

По критерию 1

- 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 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Токсовская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	83
Амбулатория (включая врачей специалистов)	74
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

323

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	86
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)	26

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	77
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 исследования/плановой госпитализации)	30
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	81
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	19
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	71
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)	36
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	53
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26

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

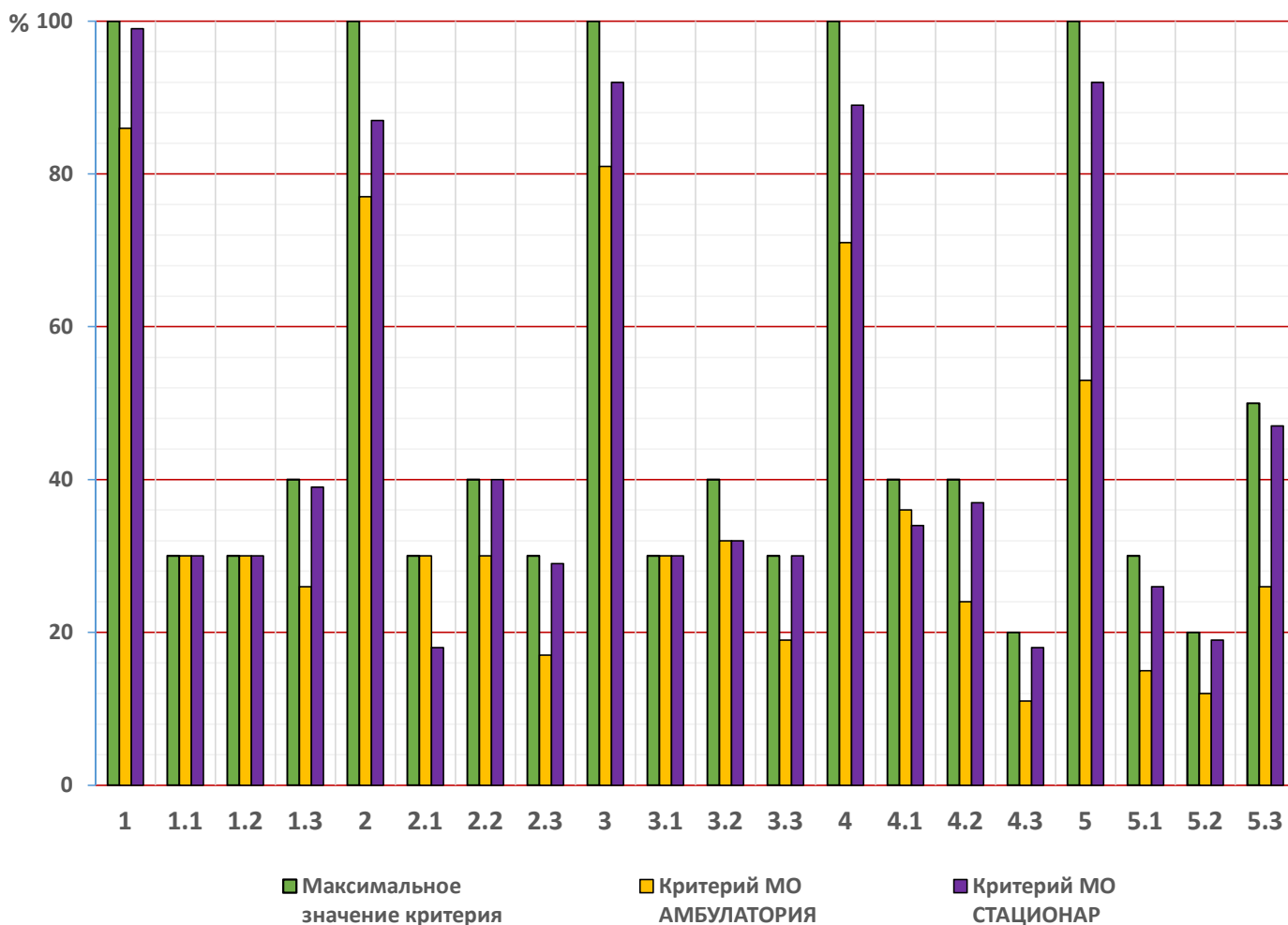
Количество проанализированных анкет

30

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	87
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	89
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)	34

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	92
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)	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

- 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 2022 году.

ГБУЗ Ленинградской области "Центр профессиональной патологии"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	81
Амбулатория (включая врачей специалистов)	81
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

797

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	72
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	9
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)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
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 исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	40
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.	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	96
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)	40
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)	17
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

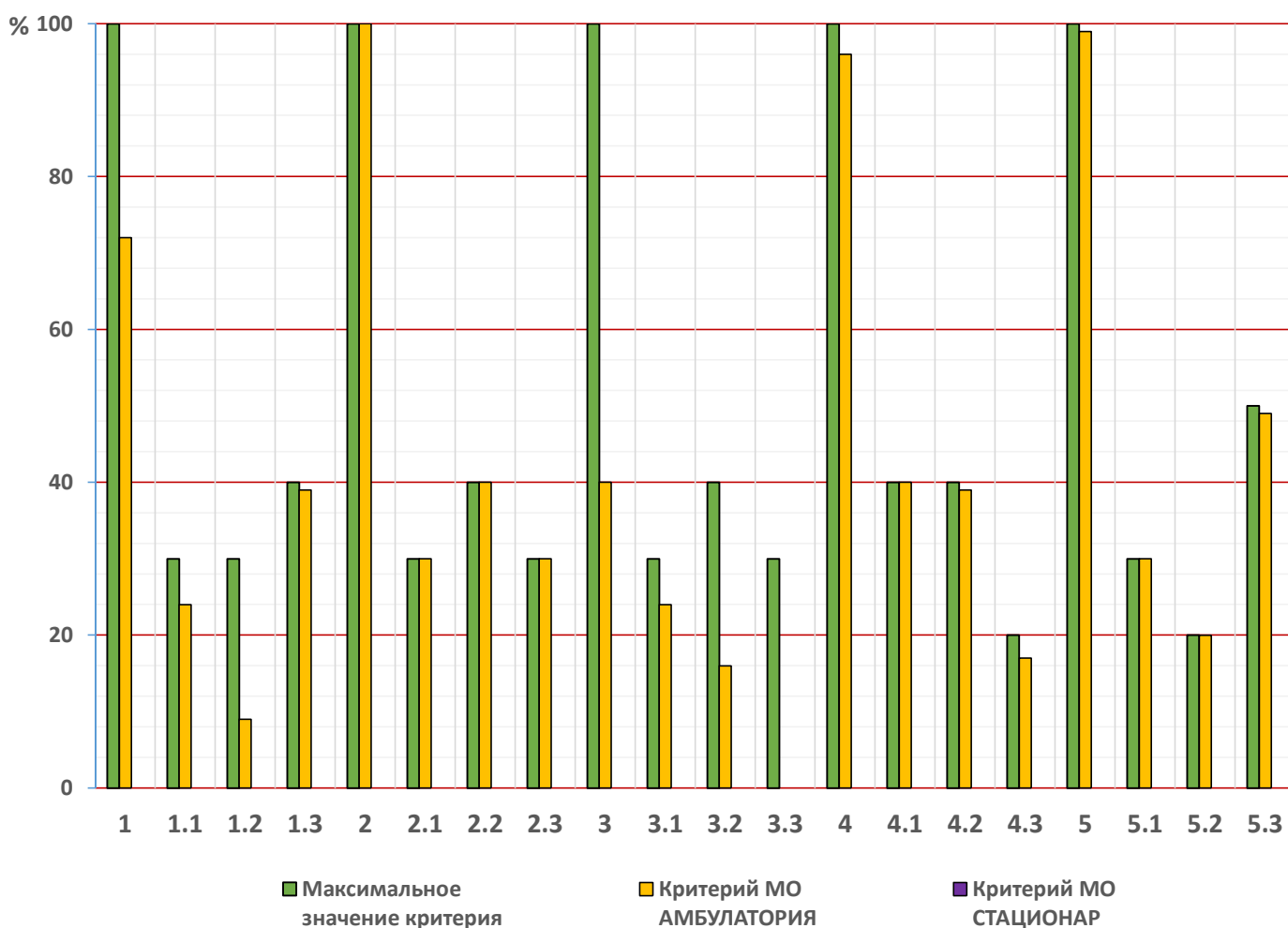
Количество проанализированных анкет

0

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2022 году.

ГКУЗ Ленинградской области "Тихвинская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	81
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	81
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
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

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
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 исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
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
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

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

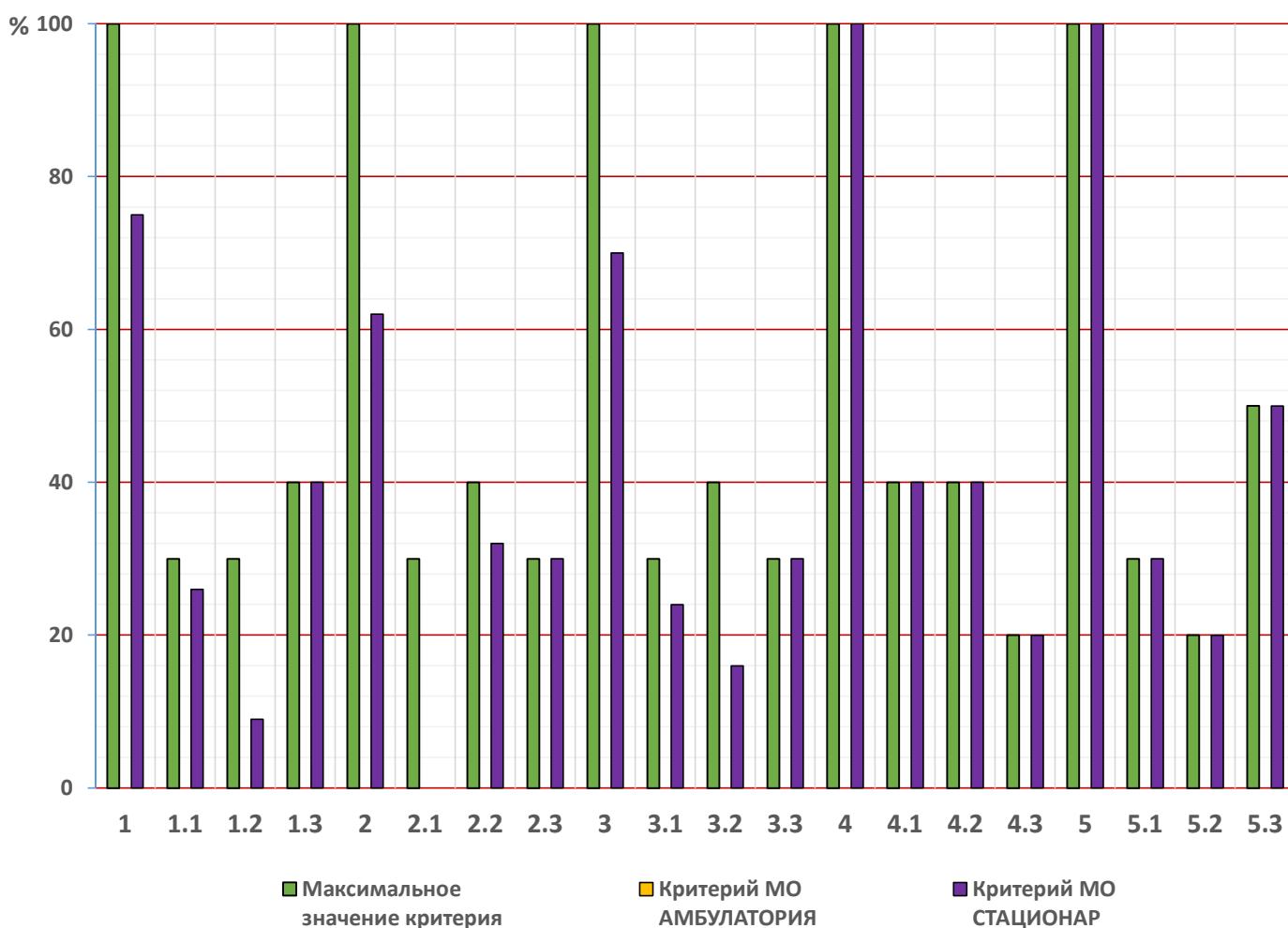
Количество проанализированных анкет

604

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	75
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	9
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
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	62
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)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	70
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	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2

- 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 2022 году.

ГБУЗ "Ленинградский областной клинический онкологический диспансер им. Л.Д. Романа"

Итоговый балл медицинской организации за 2022 г.	81
Амбулатория (включая врачей специалистов)	67
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2023 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

4

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	66
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
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)	10

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	60
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 исследования/плановой госпитализации)	22
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	62
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	90
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)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	55
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	25

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

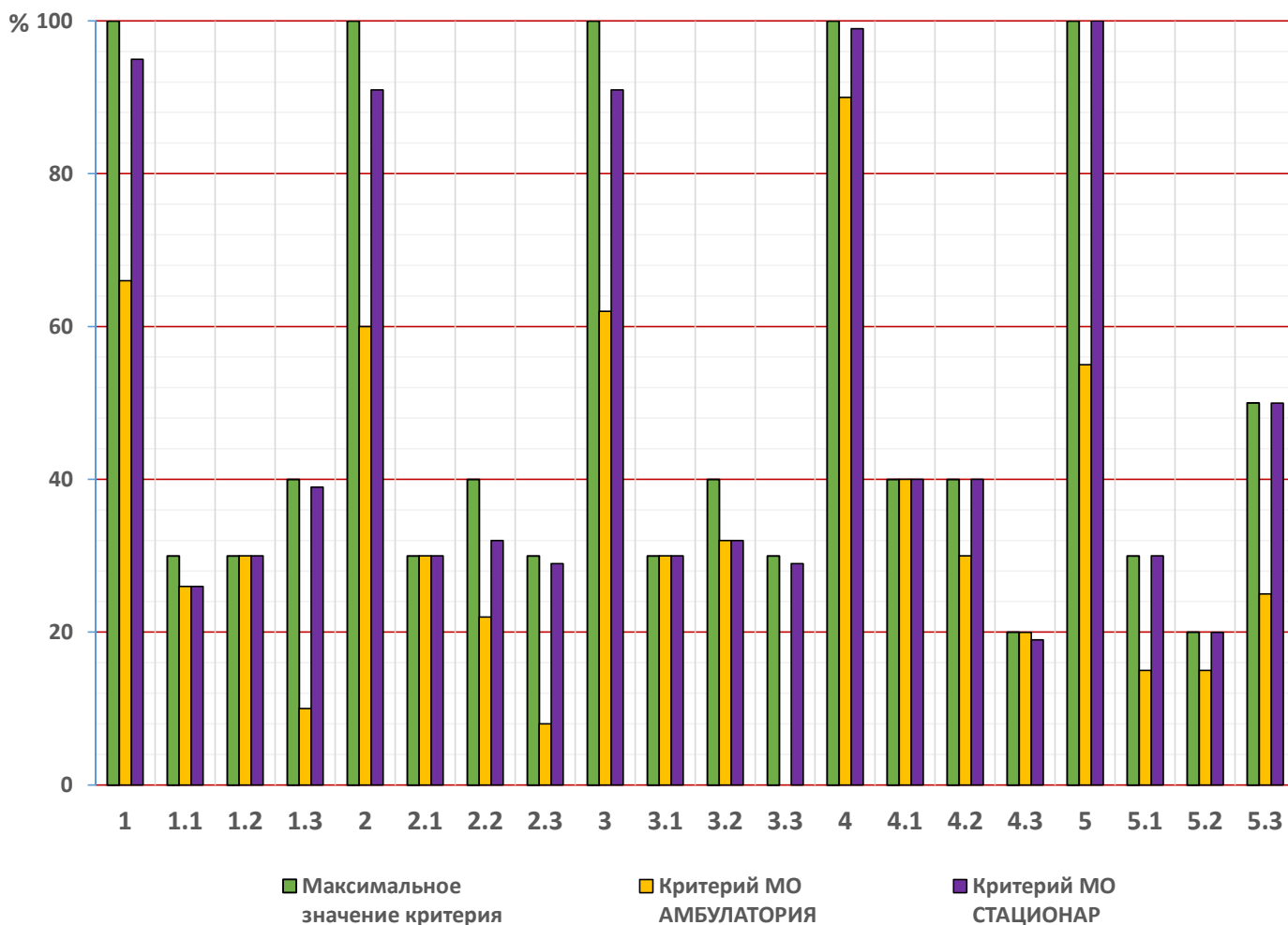
Количество проанализированных анкет

1520

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	95
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
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)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	91
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)	29
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	91
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	29
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
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)	40

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
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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

- 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

- 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;