

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

**Результаты проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями
Ленинградской области
в 2021 году**

*Рекомендации и предложения Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
в сфере здравоохранения
при Комитете по здравоохранению Ленинградской области
для медицинских организаций участников НОК в 2021 году*

СОДЕРЖАНИЕ

н.п.		стр.
1	ГБУЗ ЛО "Выборгская межрайонная больница"	6
2	ГБУЗ ЛО "Сертоловская городская больница"	11
3	ГБУЗ ЛО "Волосовская межрайонная больница"	16
4	ЛО ГБУЗ "Детская клиническая больница"	21
5	ГБУЗ ЛО "Волховская межрайонная больница"	26
6	ГБУЗ ЛО "Всеволожская клиническая межрайонная больница"	31
7	ГБУЗ ЛО "Выборгский родильный дом"	36
8	ГБУЗ ЛО "Ломоносовская межрайонная больница им.И.Н.Юдченко"	41
9	ГБУЗ ЛО "Лужская межрайонная больница"	46
10	ГБУЗ ЛО "Тосненская клиническая межрайонная больница"	51
11	ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"	56
12	ЛО ГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"	61
13	ГБУЗ ЛО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"	66

14	ГБУЗ ЛО "Сланцевская межрайонная больница"	71
15	ГБУЗ "Ленинградский областной клинический онкологический диспансер им. Л.Д. Романа"	76
16	ГБУЗ ЛО "Бокситогорская межрайонная больница"	81
17	ГБУЗ ЛО "Кировская межрайонная больница"	86
18	ГБУЗ ЛО "Лодейнопольская межрайонная больница"	91
19	ЛОГП "Киришская стоматологическая поликлиника"	96
20	ГБУЗ "Ленинградский областной наркологический диспансер им.А.Я.Гриненко"	101
21	ГБУЗ"Ленинградский областной центр специализированных видов медицинской помощи"	106
22	ГБУЗ ЛО "Гатчинская клиническая межрайонная больница"	111
23	ГБУЗ ЛО "Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова"	116
24	ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"	121
25	ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"	126
26	ГКУЗ ЛО "Зеленохолмская туберкулезная больница"	131
27	ГБУЗ ЛО "Приморская районная больница"	136
28	ГБУЗ ЛО "Рощинская межрайонная больница"	141

29	ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в г. Тихвине"	146
30	ГБУЗ ЛО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"	151
31	ЧУЗ "Больница "РЖД-медицина" города Волхов"	156
32	ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница	161
33	ГБУЗ ЛО "Центр профессиональной патологии"	166
34	ГКУЗ ЛО "Ульяновская психиатрическая больница"	171
35	ГАУЗ ЛО "Детский хоспис при соборе святого архистратига божия Михаила поселка Токсово Всеволожского района"	176
36	ГБУЗ ЛО "Подпорожская межрайонная больница"	181
37	ГБУЗ ЛО "Приозерская межрайонная больница"	186
38	ГКУЗ "Ленинградский областной психоневрологический диспансер"	191
39	ГБУЗ ЛО "Киришская клиническая межрайонная больница"	196
40	ГКУЗ ЛО "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"	201
41	ЧУЗ "Больница "РЖД-медицина" города Выборг"	206
42	ЛО ГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"	211

43	ГКУЗ ЛО "Дружносельская психиатрическая больница"	216
44	ГБУЗ ЛО "Токсовская межрайонная больница"	221
45	0	226
46	0	231
47	0	236
48	0	241
49	0	246
50	0	251
51	0	256
52	0	261
53	0	266

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Выборгская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	100
Амбулатория (включая врачей специалистов)	100
Стационар	100
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

1050

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	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	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"

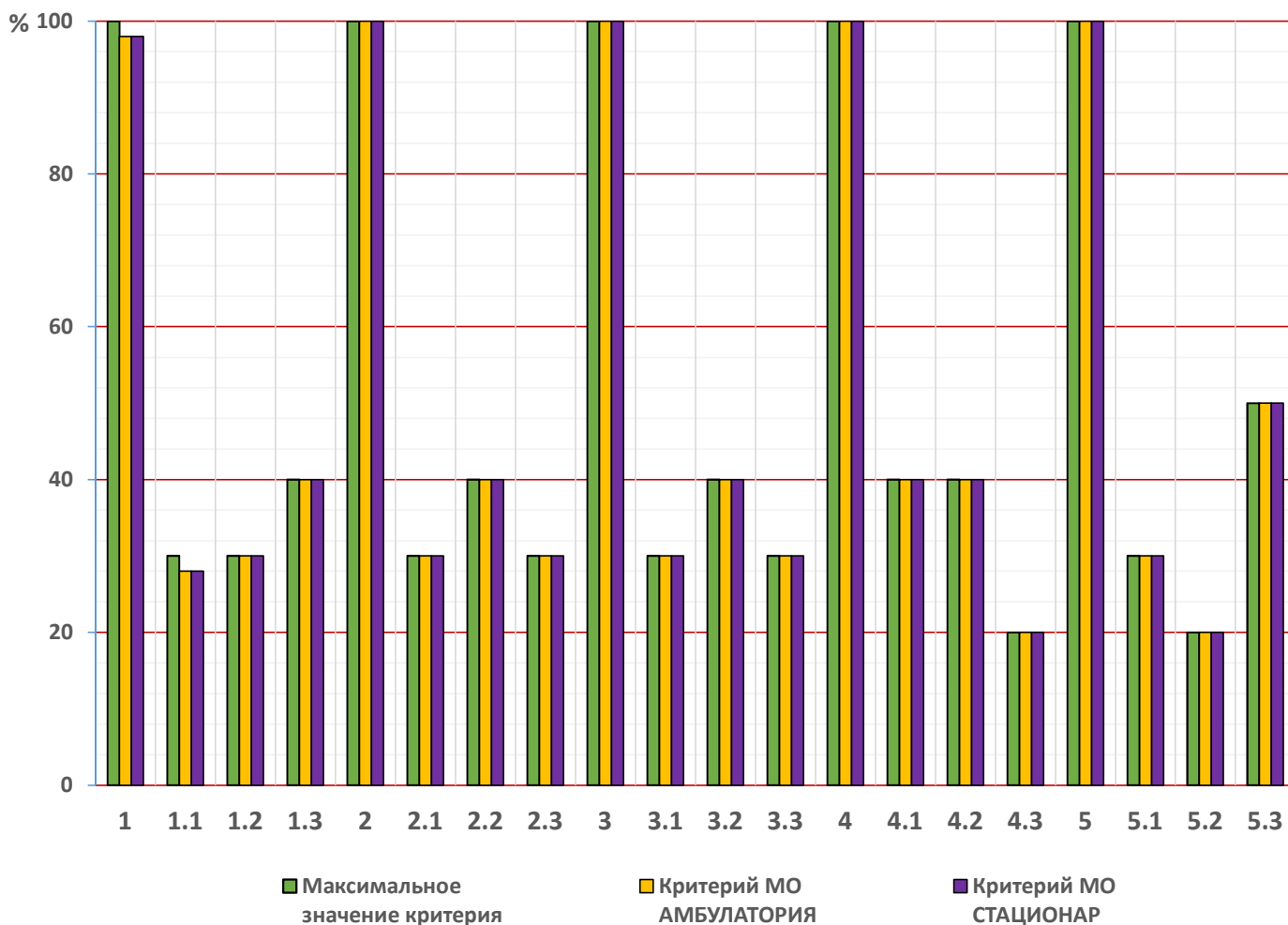
Количество проанализированных анкет

1085

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 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	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	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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Сертоловская городская больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	97
Амбулатория (включая врачей специалистов)	97
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

708

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	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 исследования/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	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	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	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"

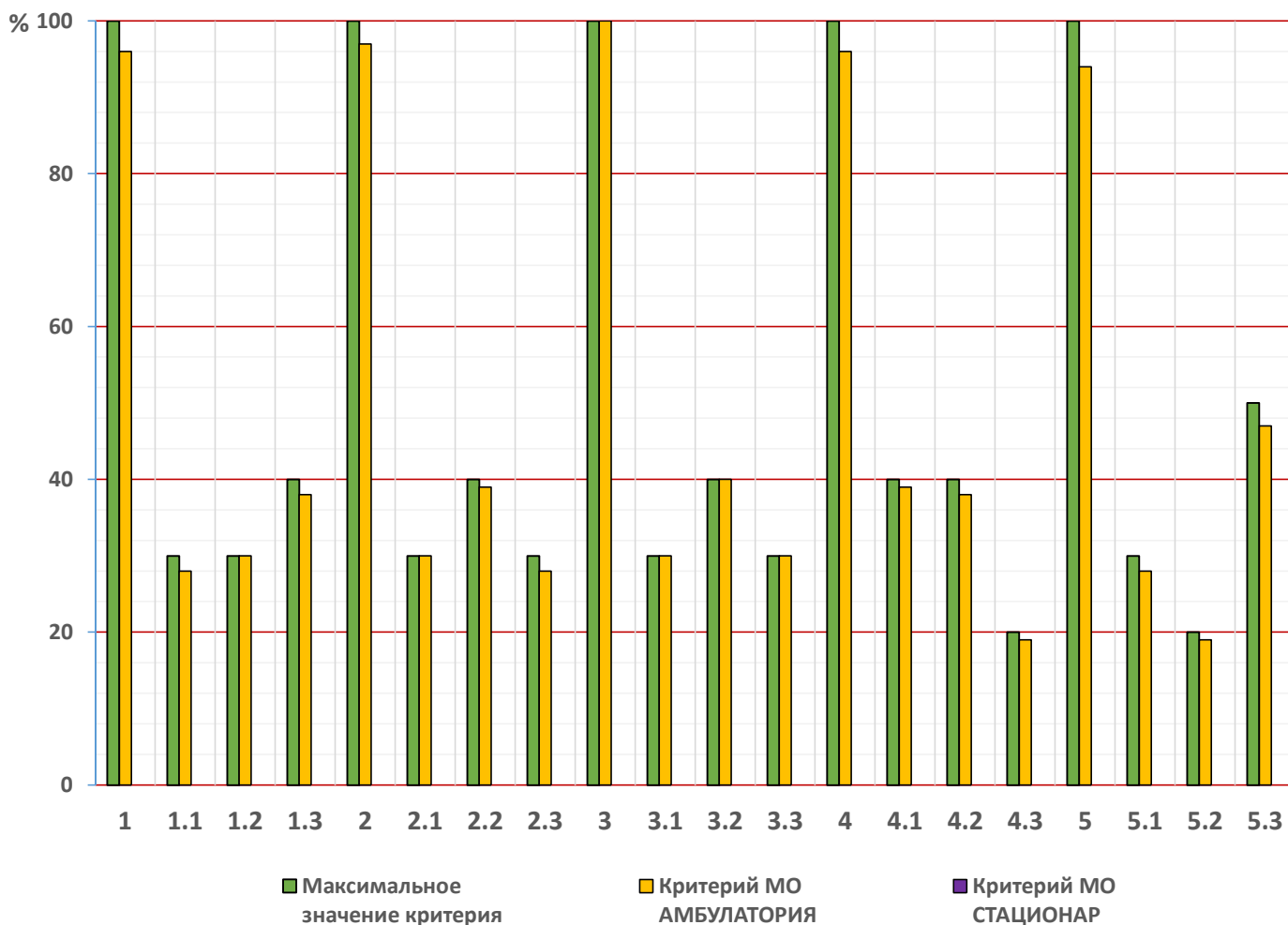
Количество проанализированных анкет

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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Волосовская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

626

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	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)	35
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	98
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).	28
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)	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)	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"

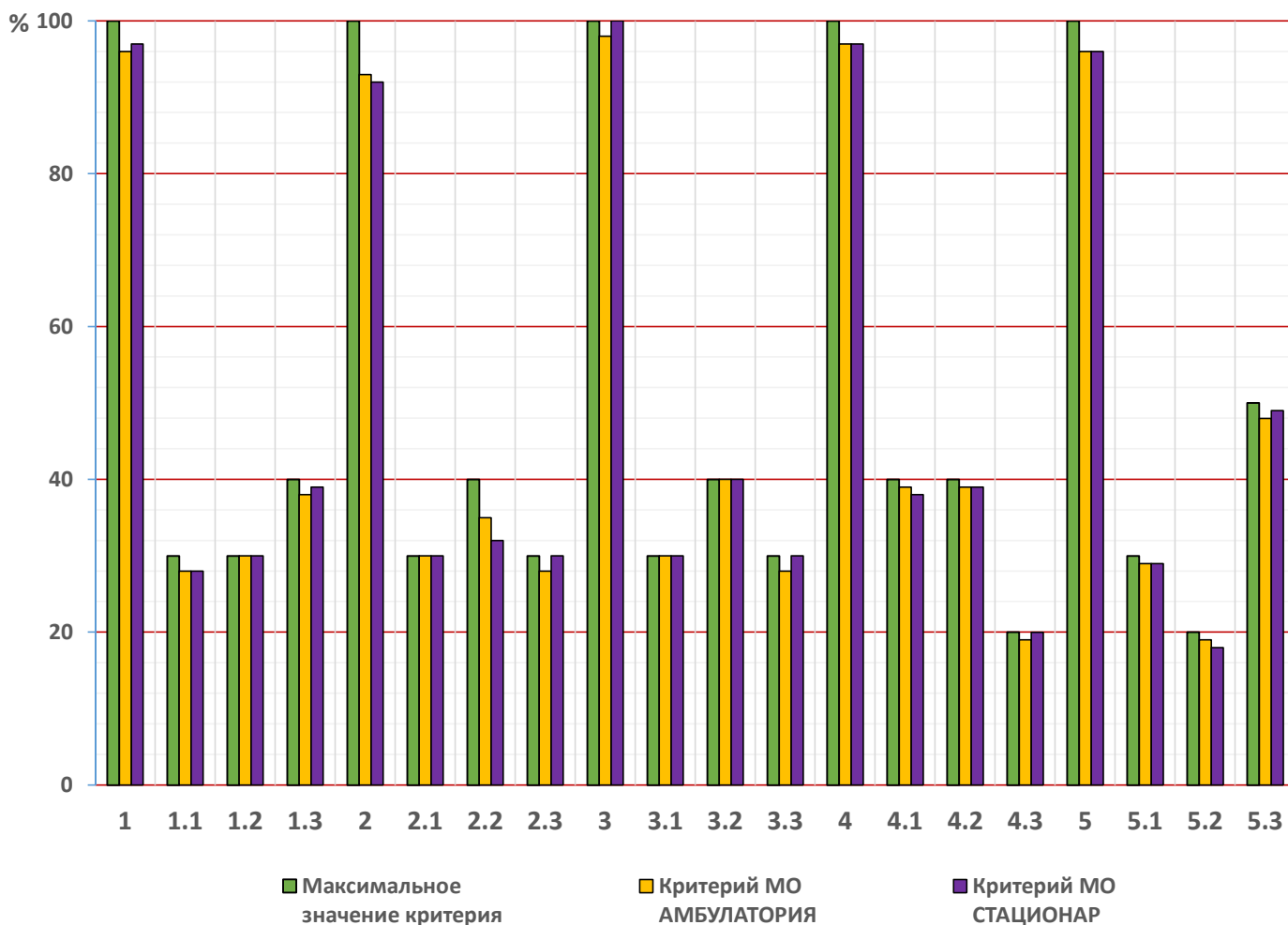
Количество проанализированных анкет

117

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	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	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	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)	38

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	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)	18
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 2021 году.

ЛО ГБУЗ "Детская клиническая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	97
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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	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	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"

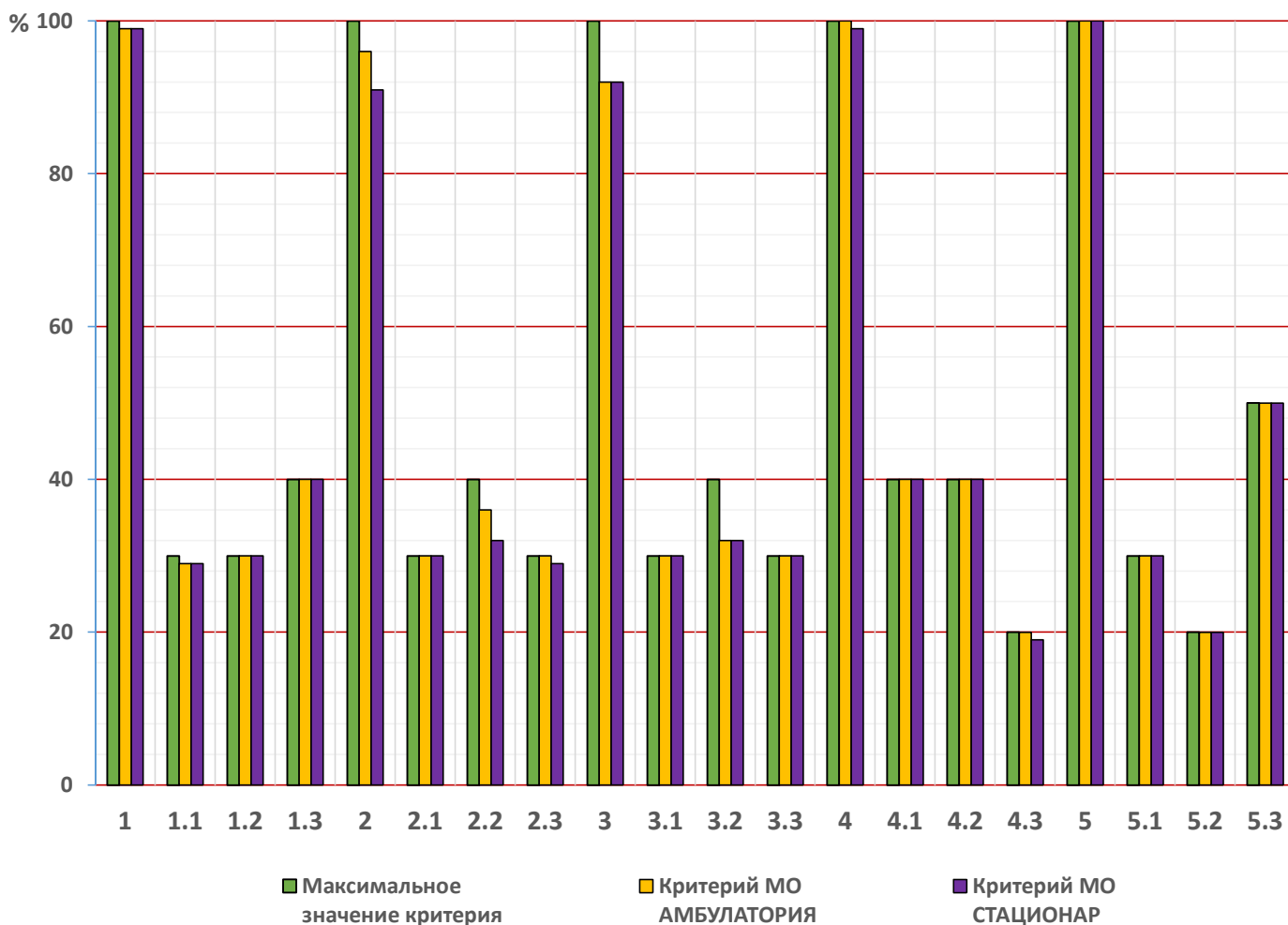
Количество проанализированных анкет

404

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	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	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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Волховская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

276

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	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)	38

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	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)	26
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	95
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)	19
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)	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"

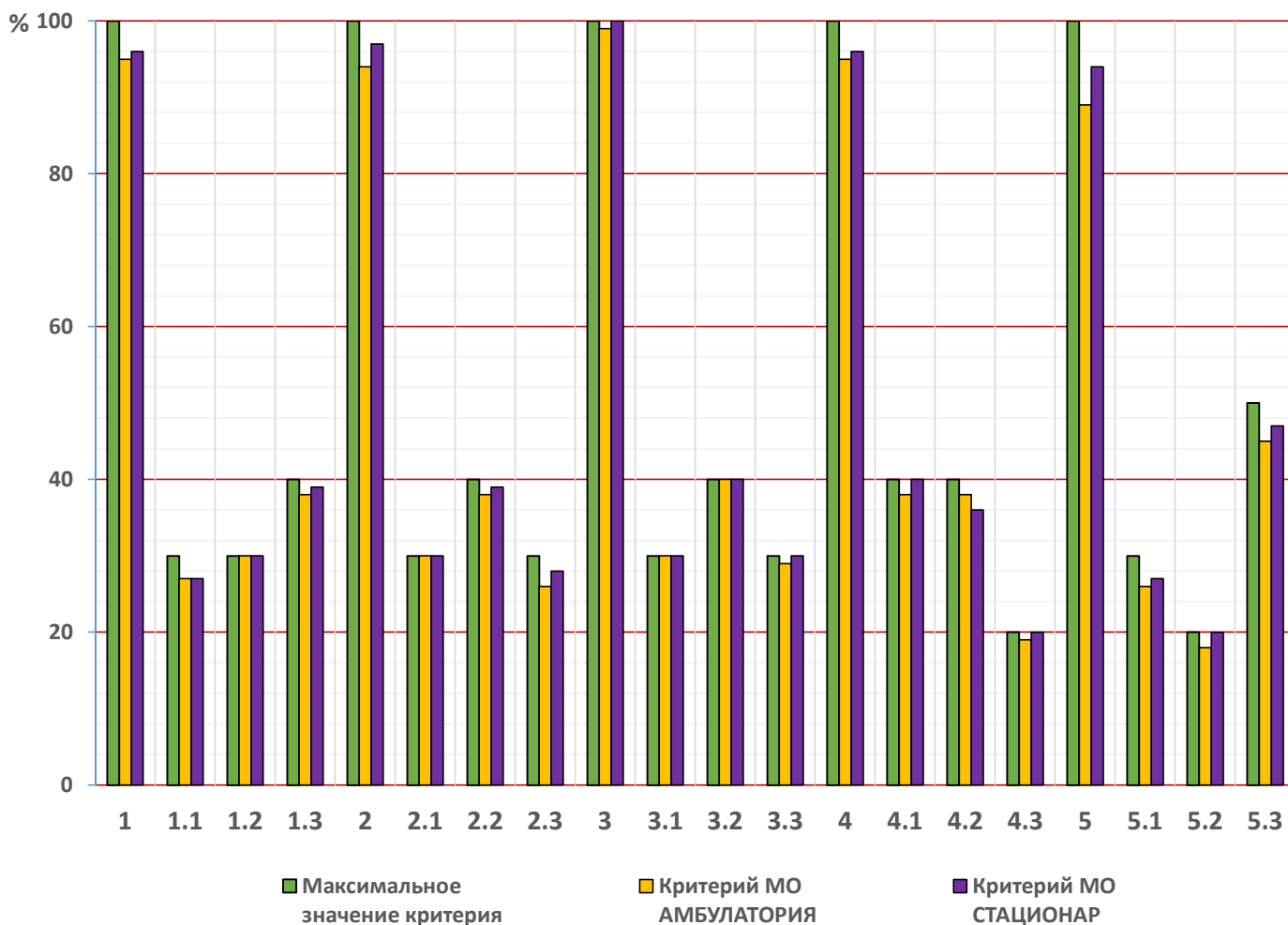
Количество проанализированных анкет

116

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	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)	39
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	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	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)	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)	20
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)	27
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 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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Всеволожская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 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 2022 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

1024

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	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	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)	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	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"

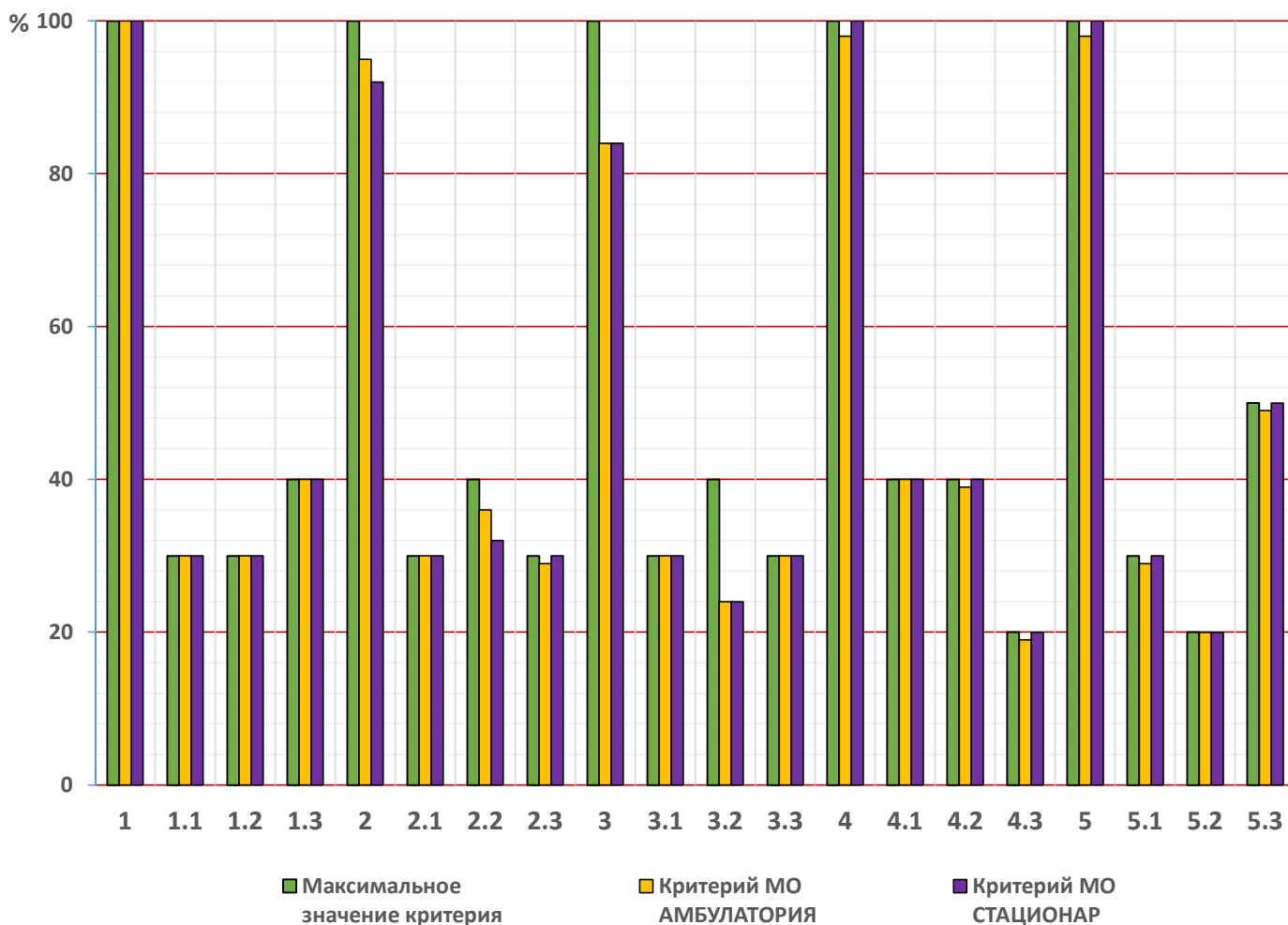
Количество проанализированных анкет

1275

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	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	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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Выборгский родильный дом"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

531

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)	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	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)	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"

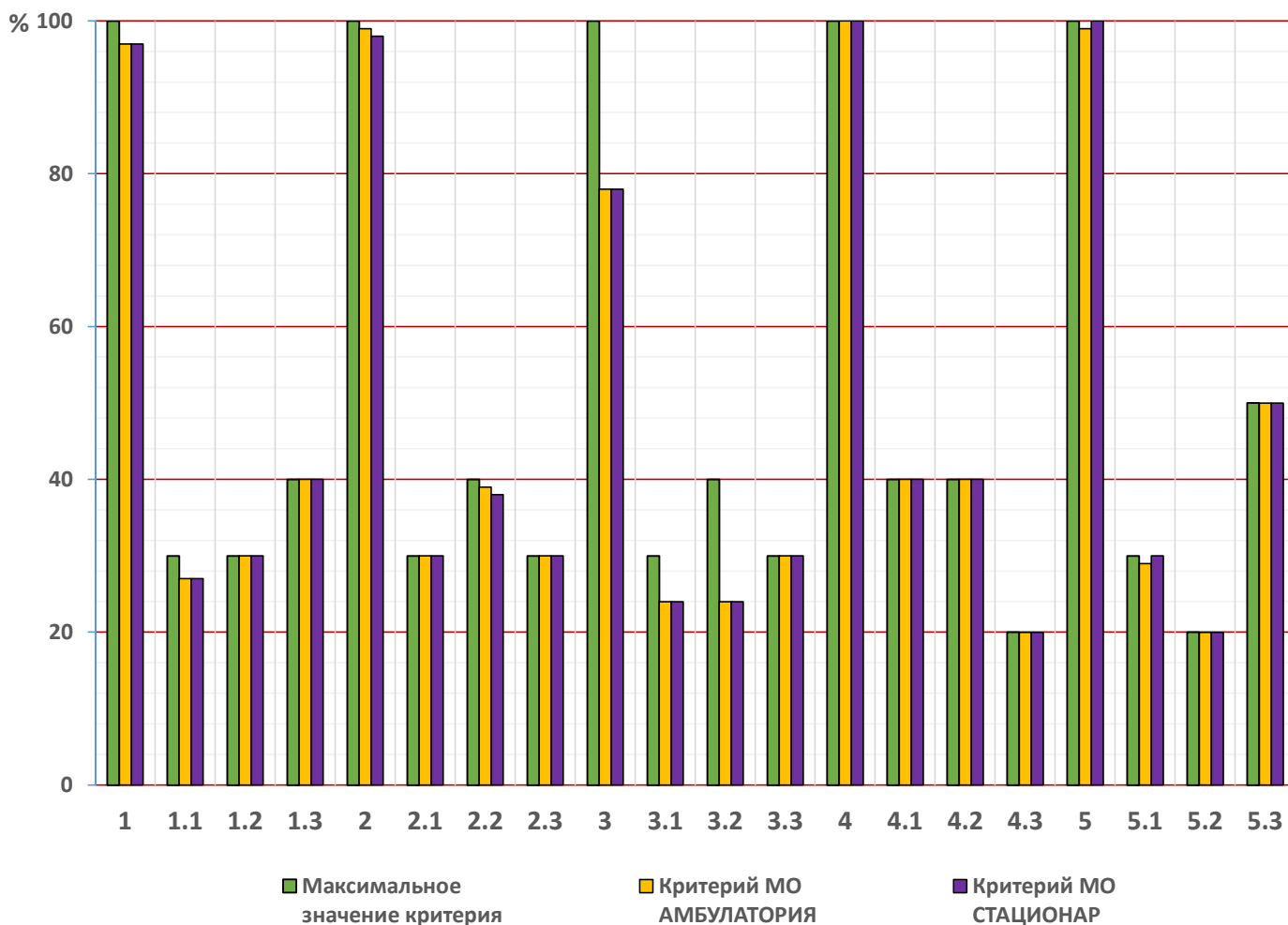
Количество проанализированных анкет

600

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	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 следования/плановой госпитализации)	38
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 2019 году.

ГБУЗ ЛО "Ломоносовская межрайонная больница им.И.Н.Юдченко"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

402

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	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	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	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)	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"

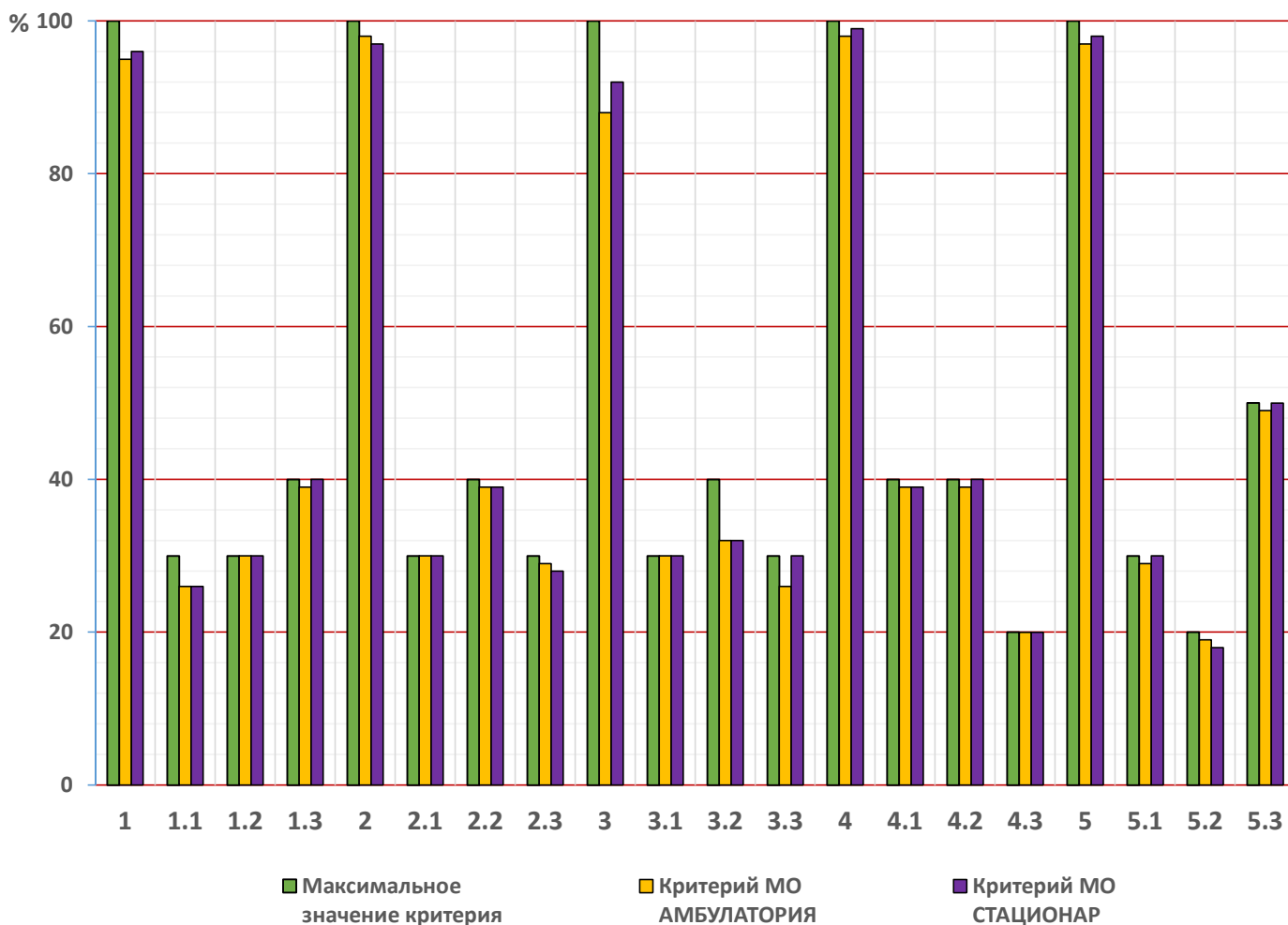
Количество проанализированных анкет

273

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	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	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)	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	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)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Лужская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

318

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 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	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"

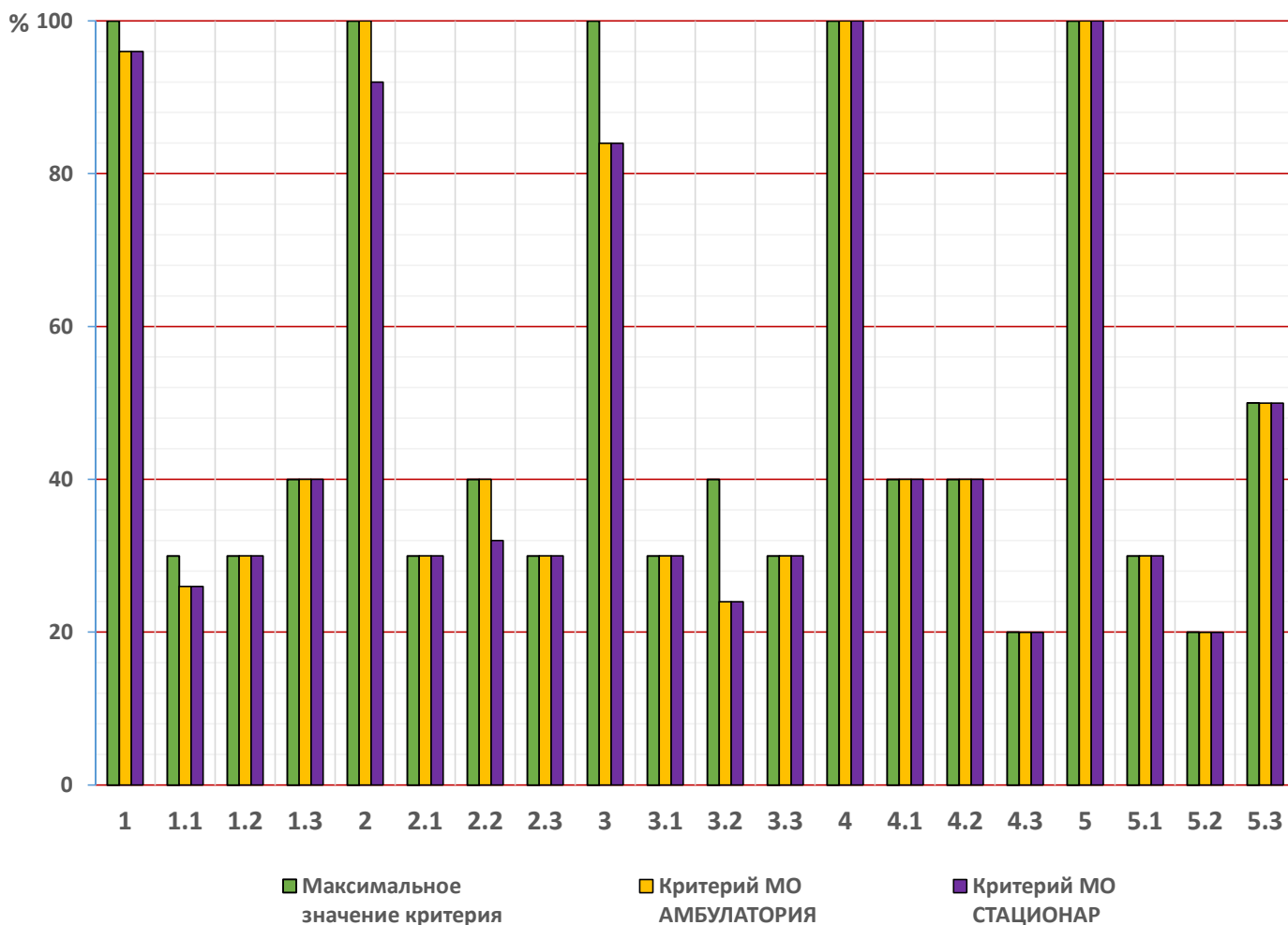
Количество проанализированных анкет

316

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	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	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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Тосненская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

299

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	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)	39

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	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)	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)	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)	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"

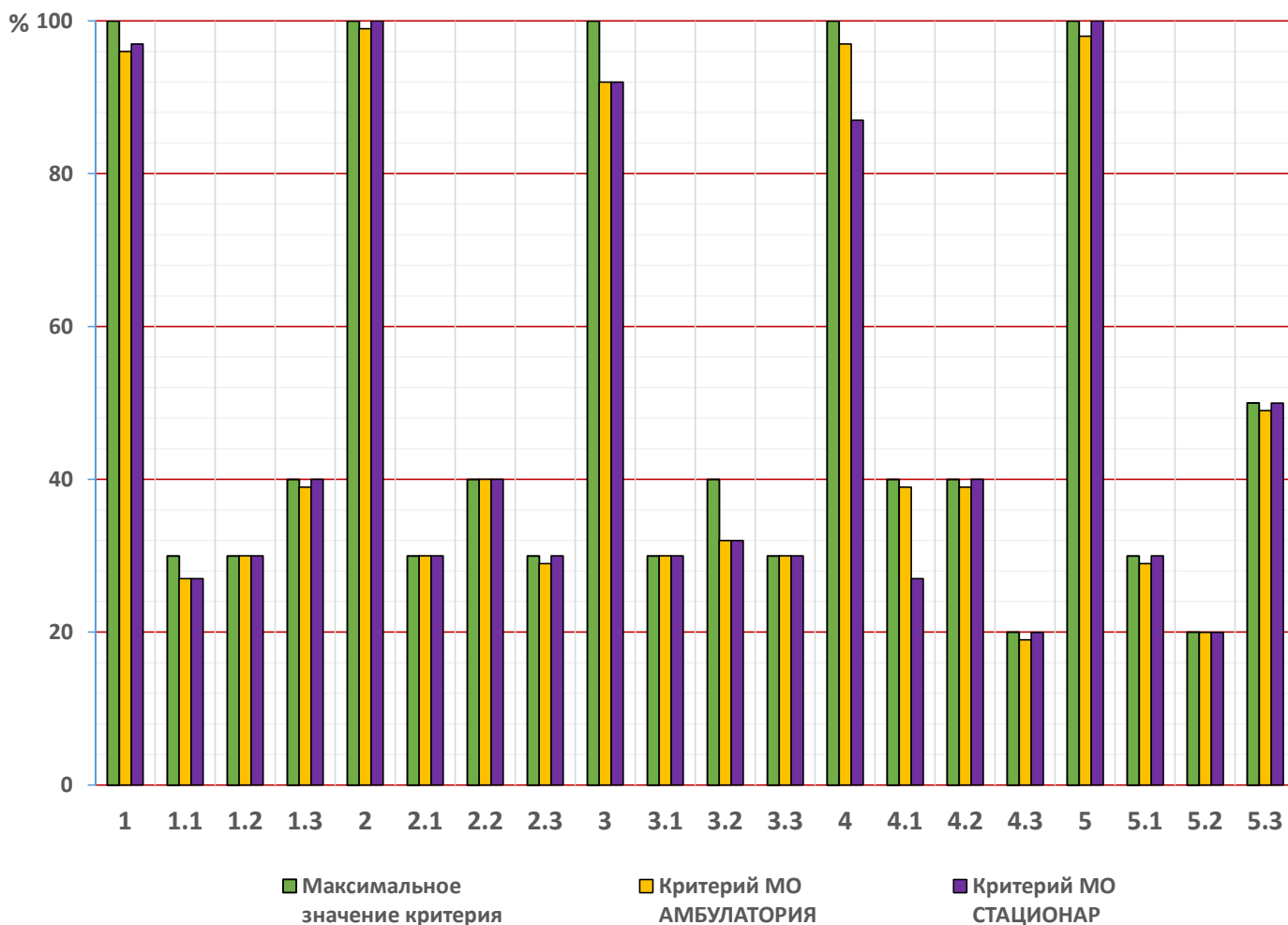
Количество проанализированных анкет

376

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	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	87
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)	27

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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

514

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	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)	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	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"

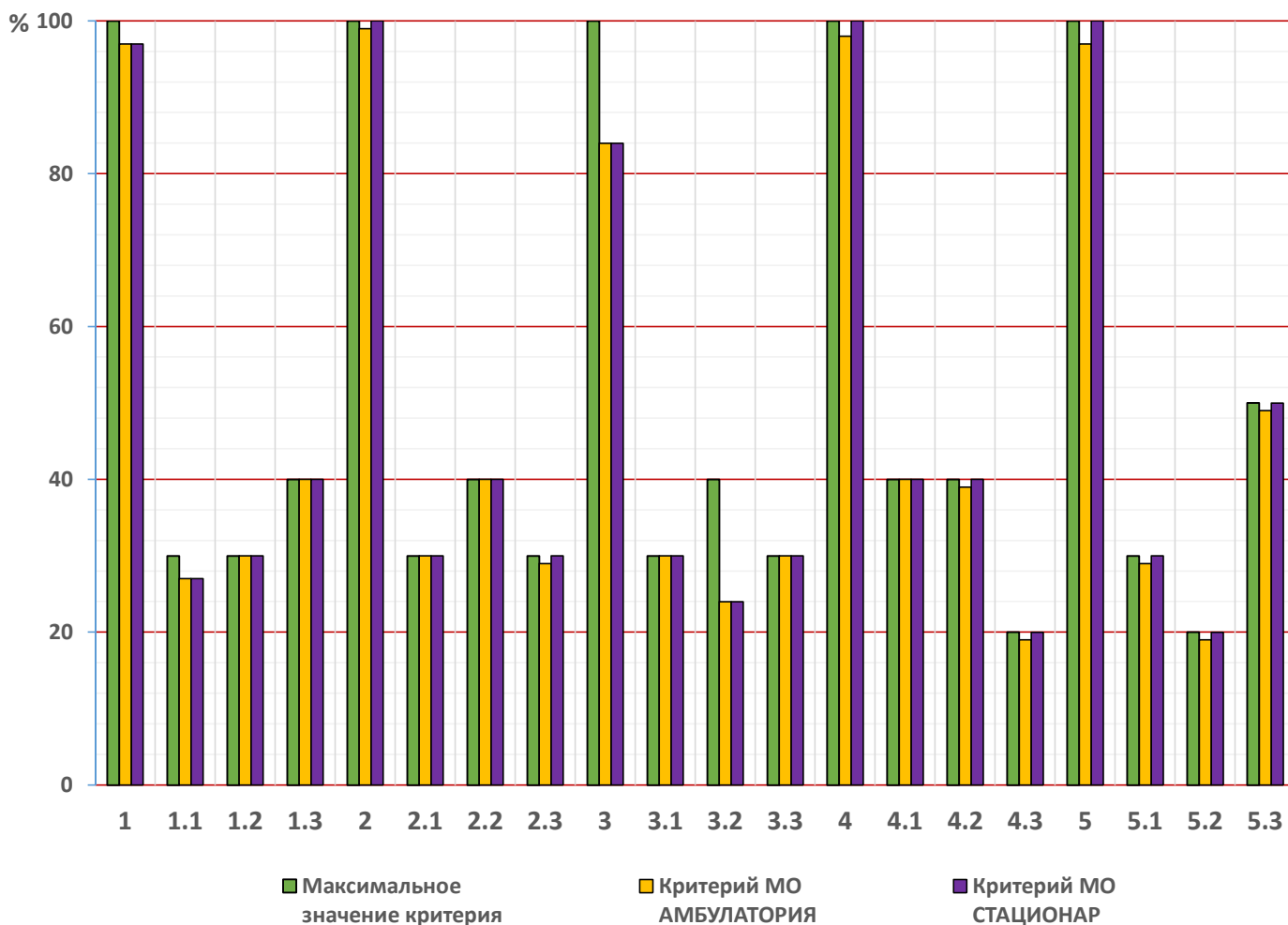
Количество проанализированных анкет

583

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	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	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 2021 году.

ЛО ГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	95
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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"

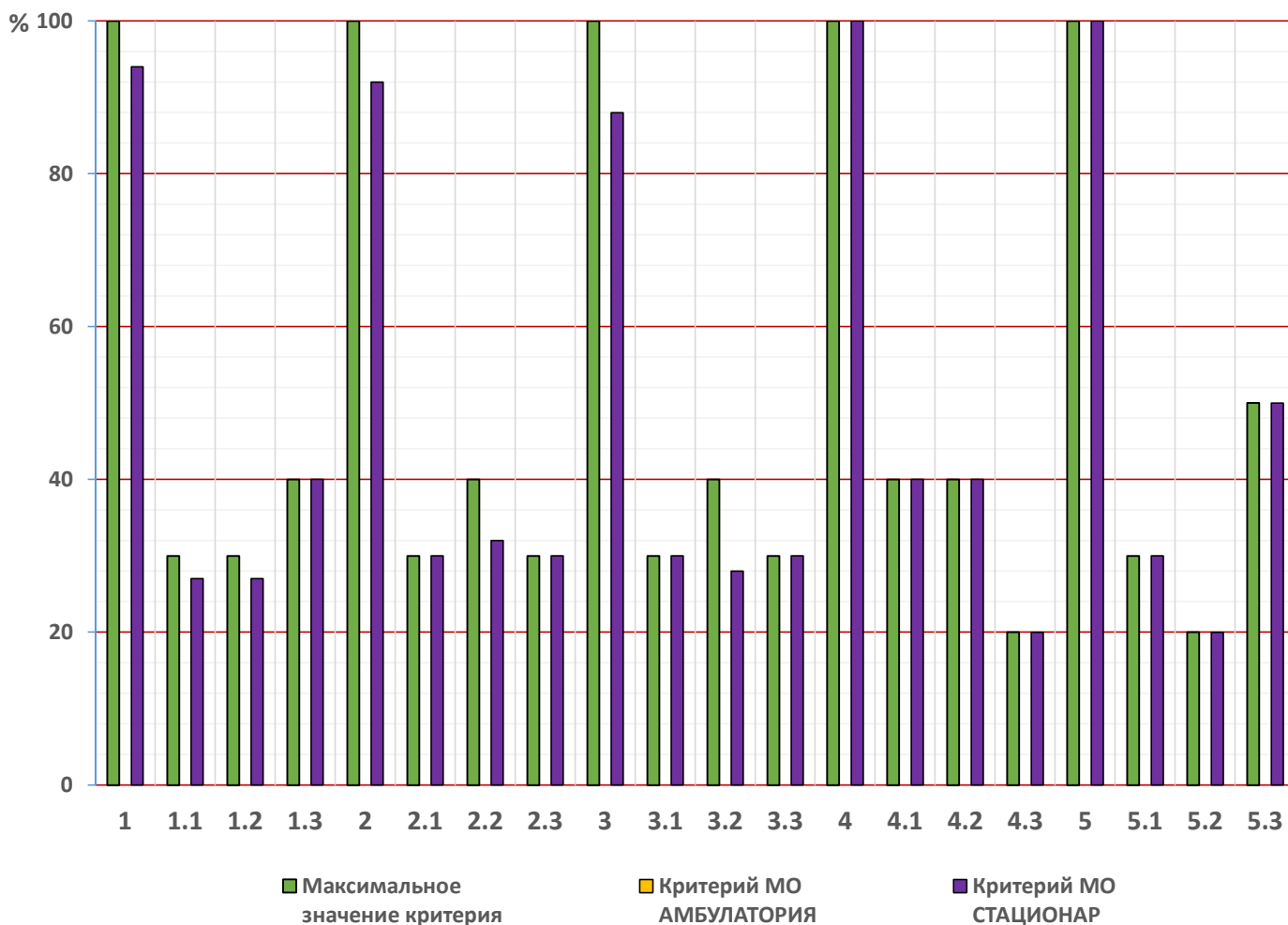
Количество проанализированных анкет

660

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	27
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	27
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	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	28
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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

816

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	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)	39

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 исследования/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	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)	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)	18
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)	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"

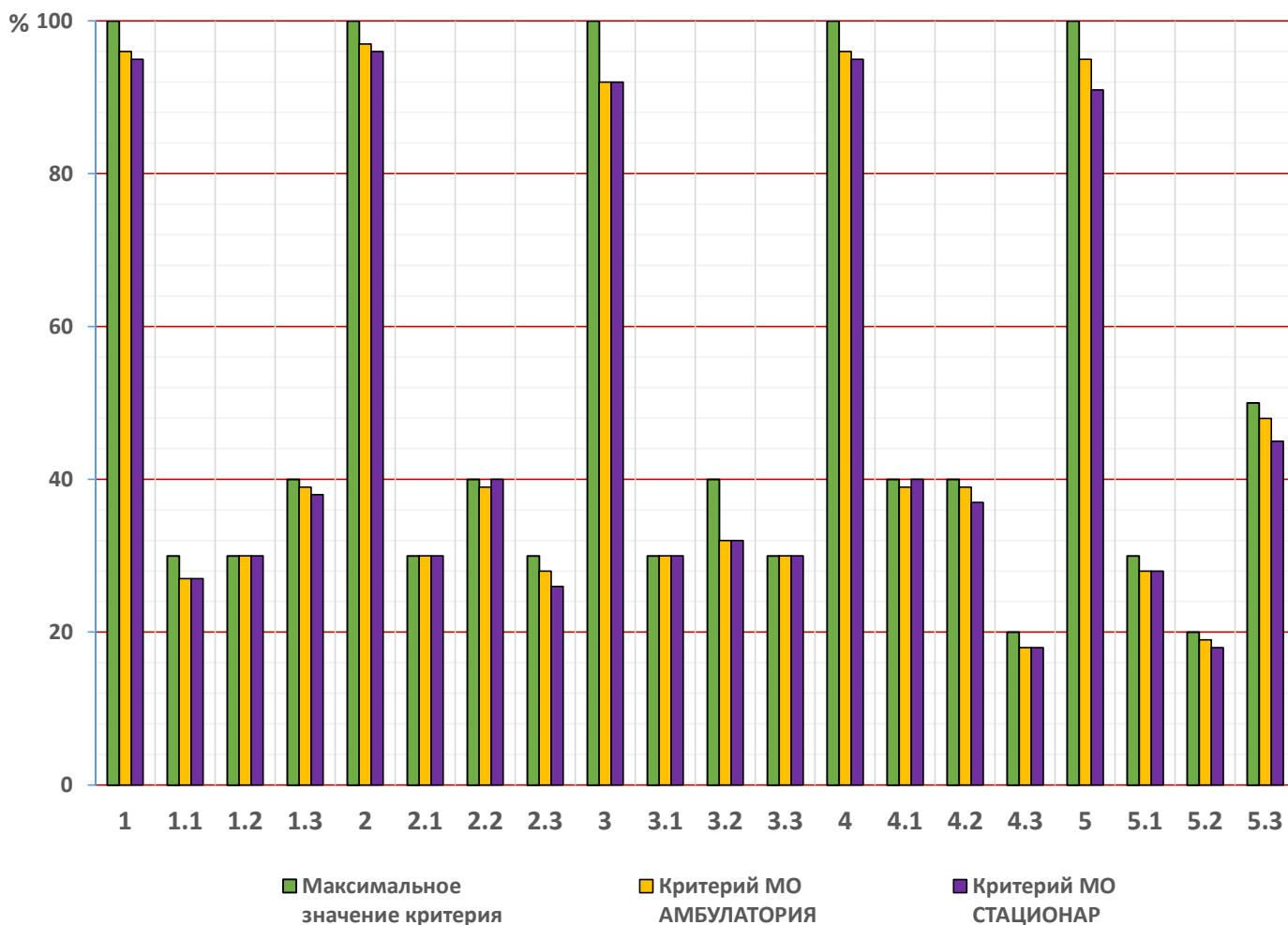
Количество проанализированных анкет

37

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	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)	38
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 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	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	95
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)	18
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	91
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Сланцевская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	90
Стационар	96
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

347

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	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)	36

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	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)	26
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.	24
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	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)	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)	19
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)	26
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)	44

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

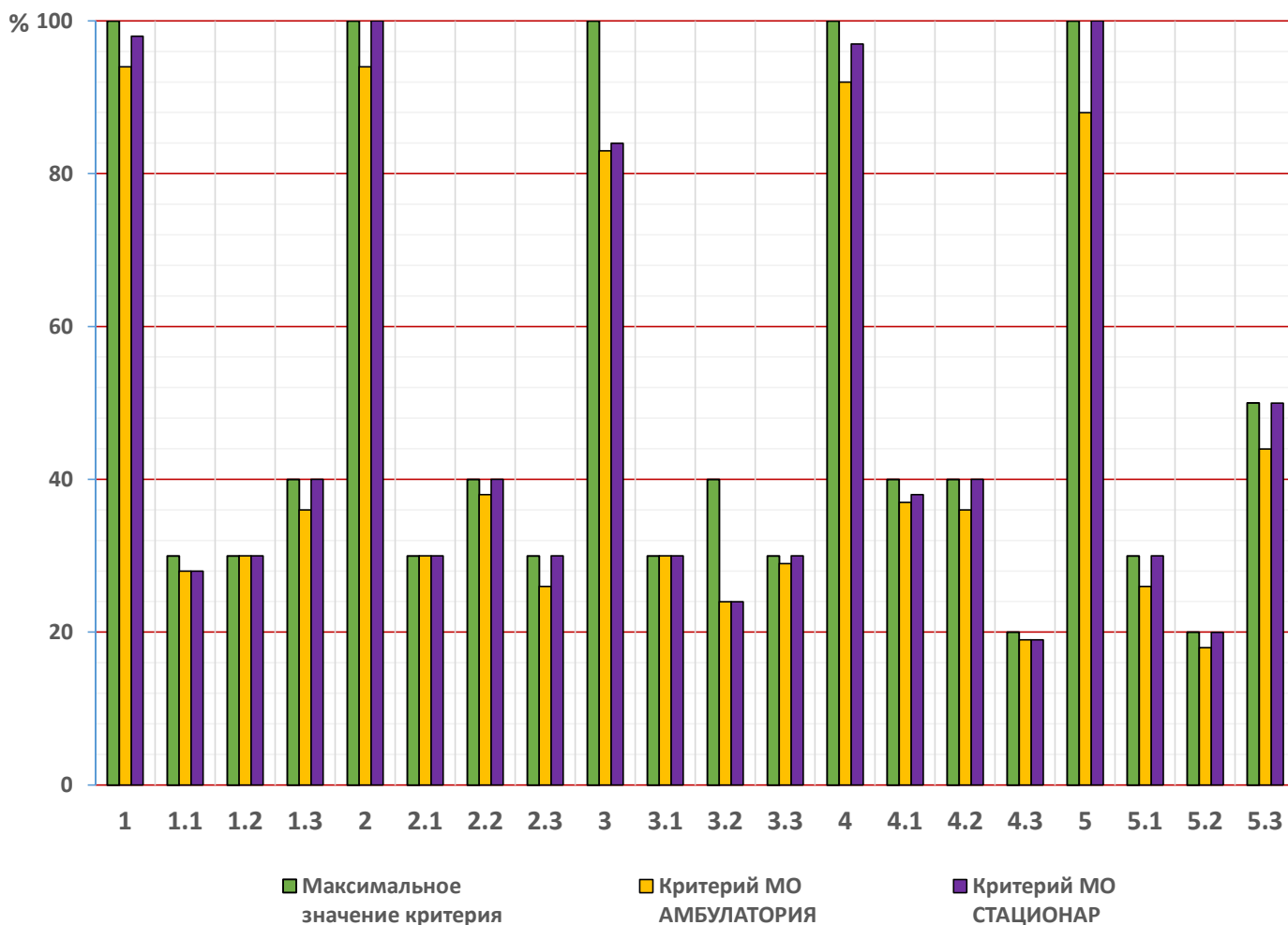
Количество проанализированных анкет

437

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 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	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)	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)	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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	90
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

77

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	88
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)	24
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 исследования/плановой госпитализации)	31
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	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)	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)	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)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

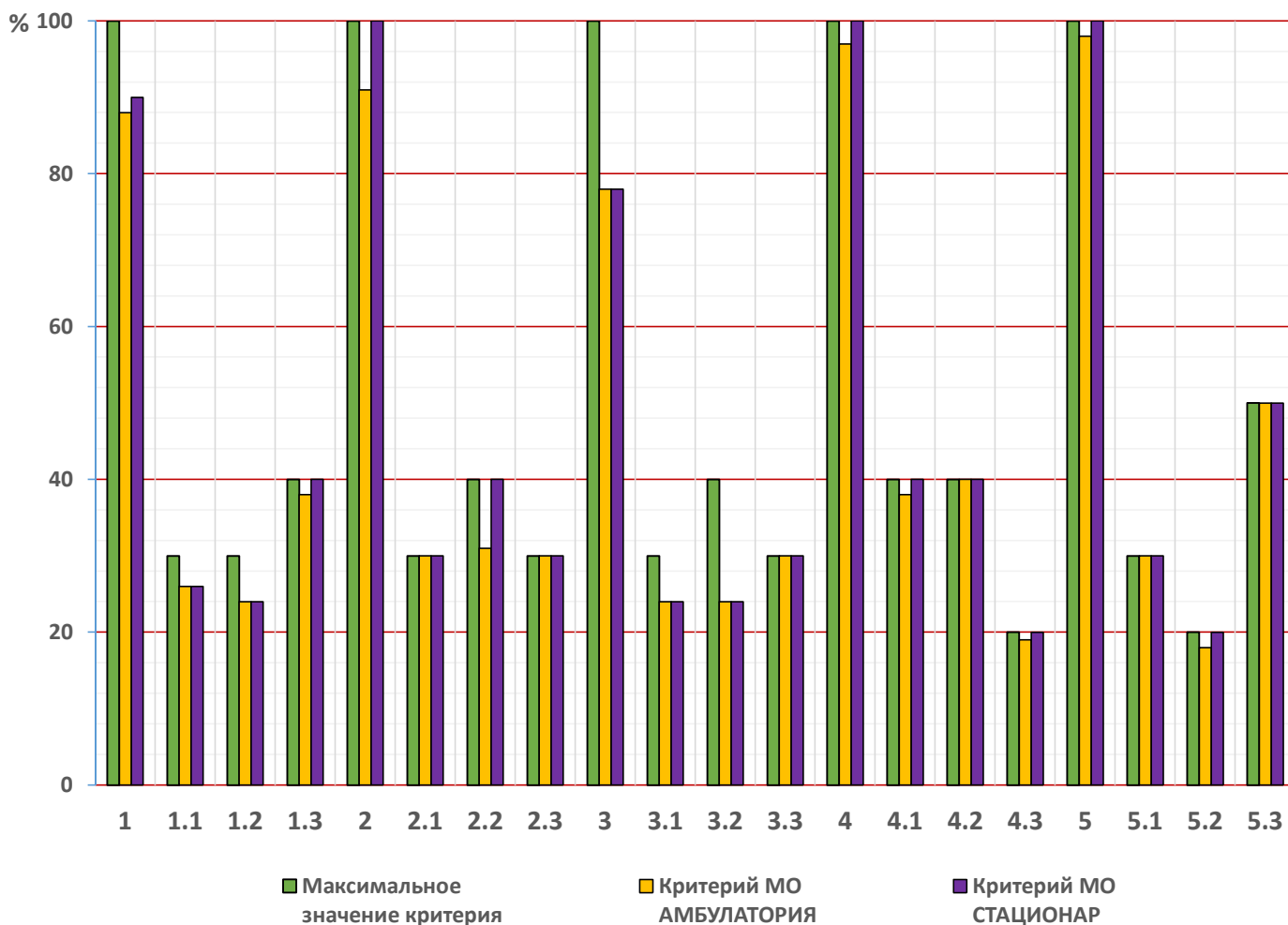
Количество проанализированных анкет

977

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	90
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)	24
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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Бокситогорская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	92
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

399

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	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 исследования/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	75
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).	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)	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)	18
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	93
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47

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

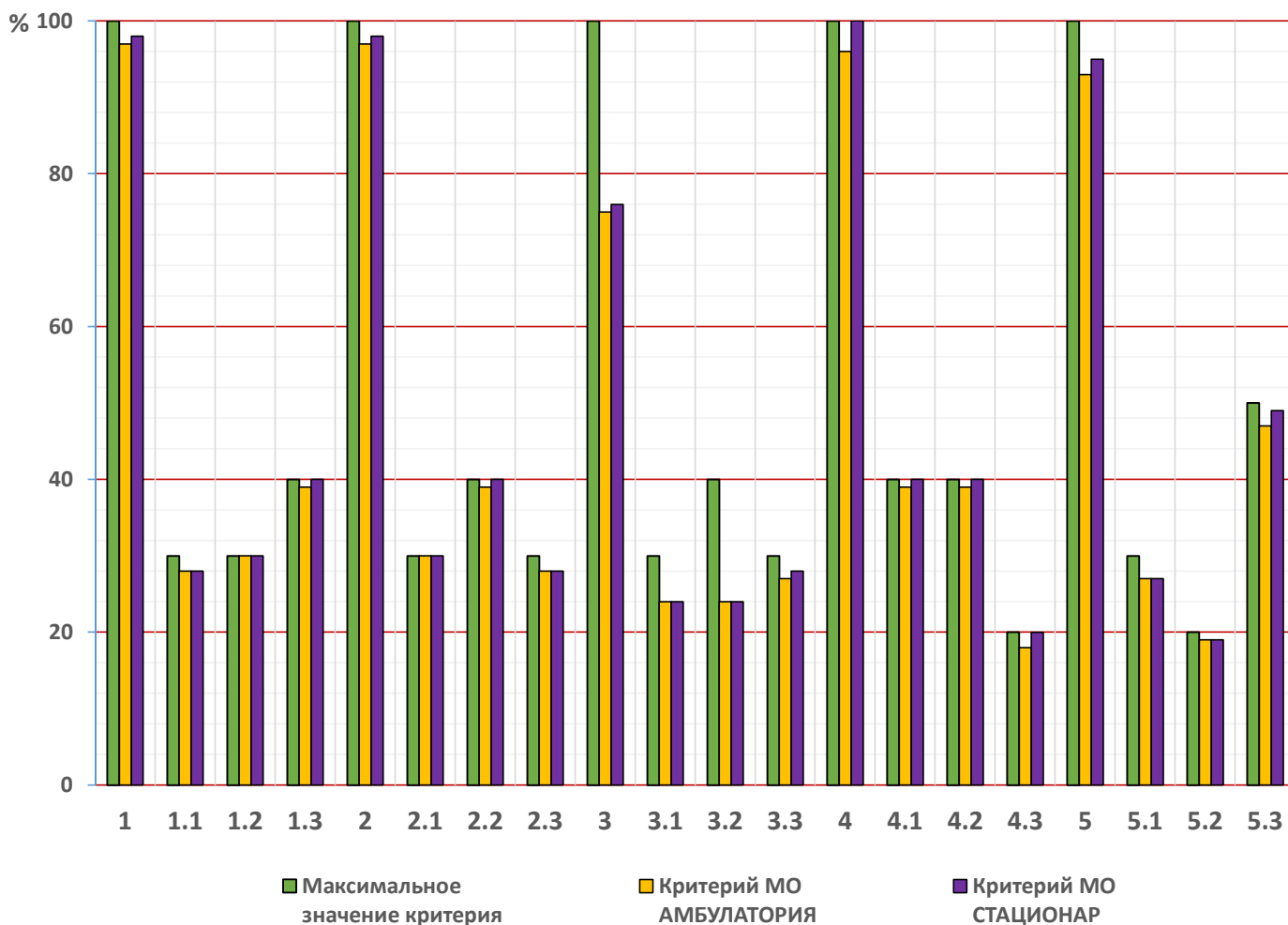
Количество проанализированных анкет

205

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	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	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 следования/плановой госпитализации)	40
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	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	95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Кировская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	92
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

153

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	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)	36

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	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)	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	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)	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)	16
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)	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"

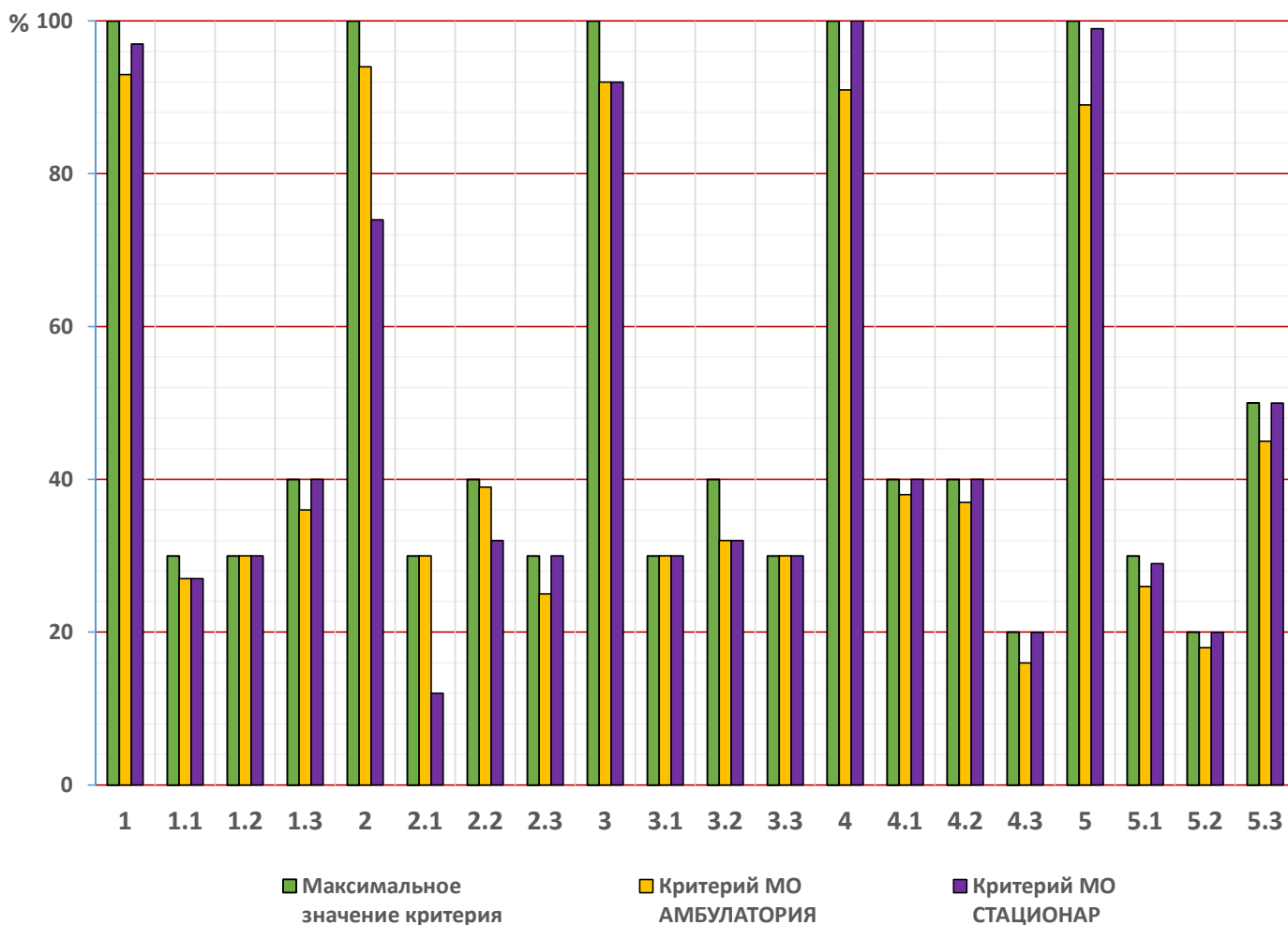
Количество проанализированных анкет

61

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

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Лодейнопольская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	93
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

212

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	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 исследования/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	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.	24
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	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)	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)	19
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)	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"

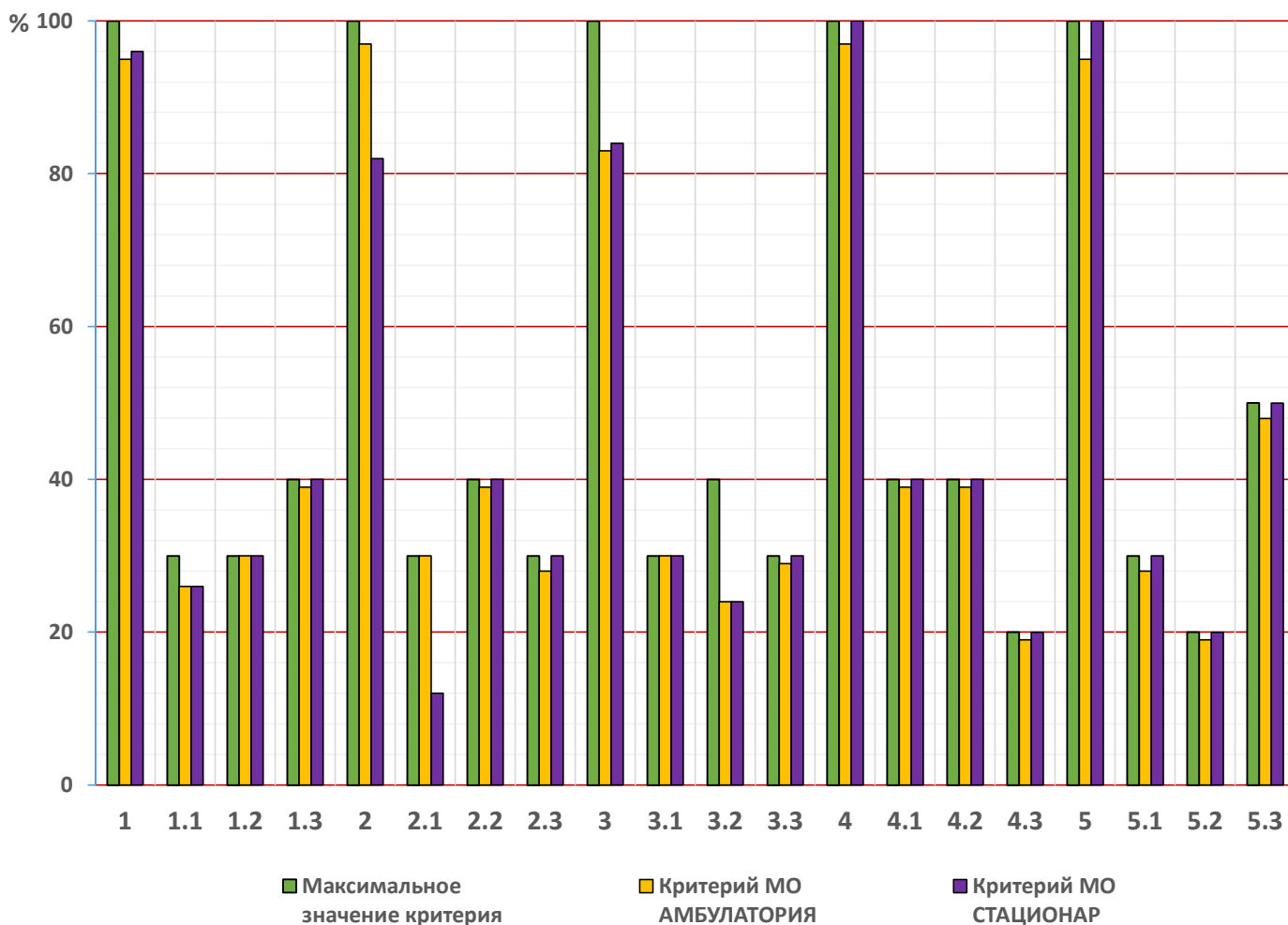
Количество проанализированных анкет

100

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	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	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 2021 году.

ЛОГП "Киришская стоматологическая поликлиника"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	92
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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	76
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)	20

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	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"

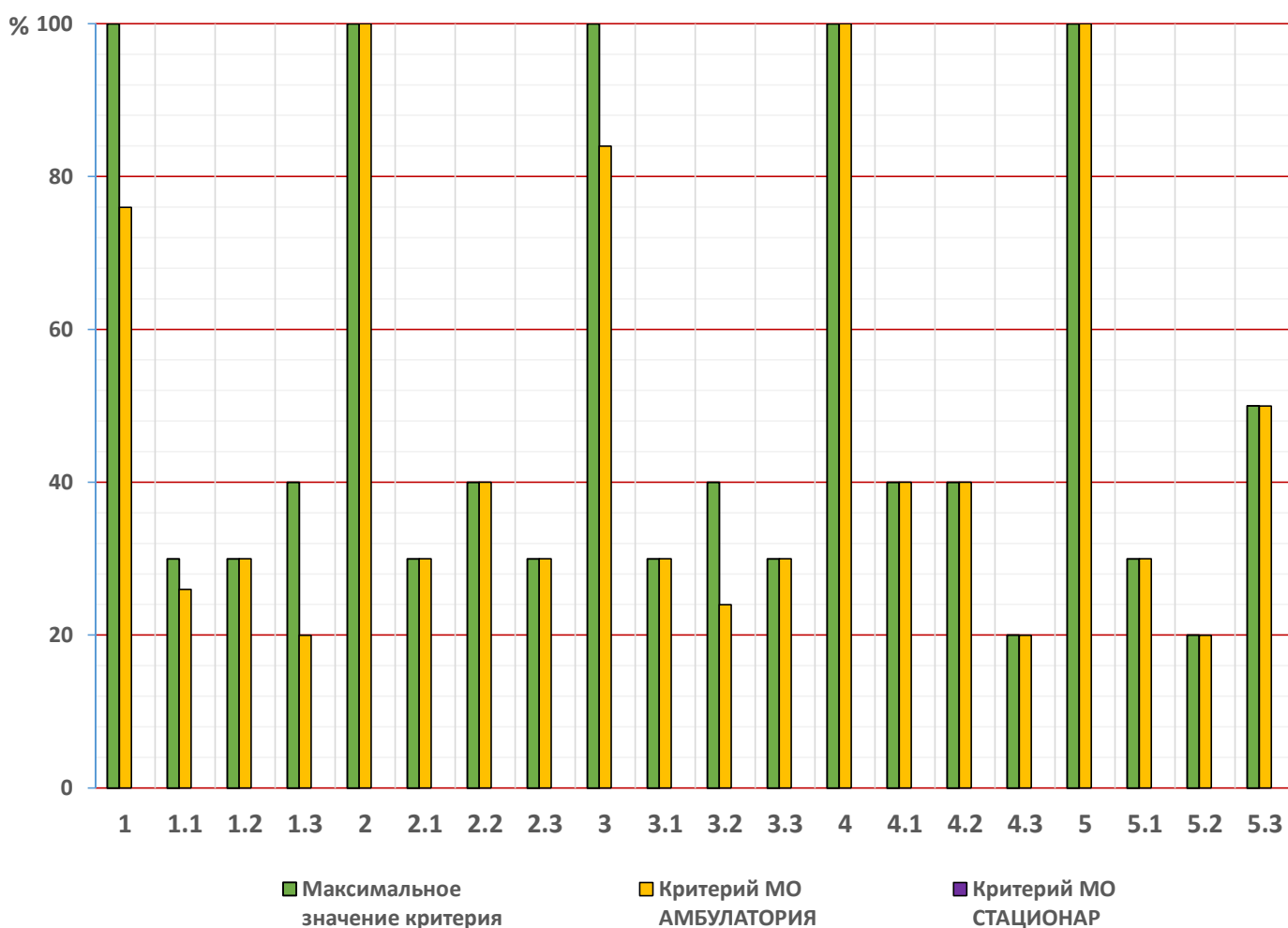
Количество проанализированных анкет

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

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

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

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	88
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

561

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 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	46
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.	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	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"

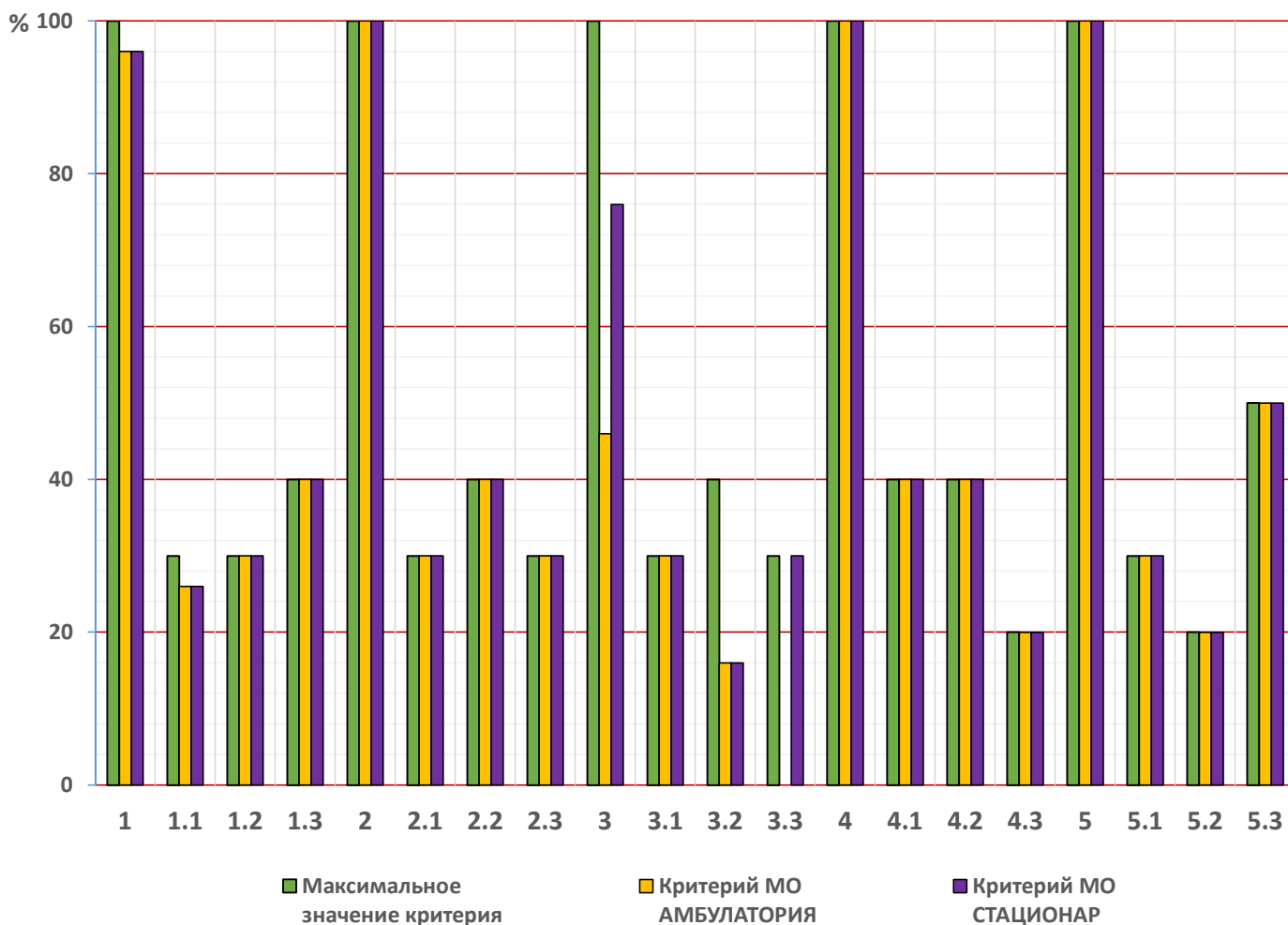
Количество проанализированных анкет

449

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	76
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	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 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 2021 году.

ГБУЗ "Ленинградский областной центр специализированных видов медицинской помощи"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	90
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

850

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	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)	39

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)	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	87
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).	25
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	96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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

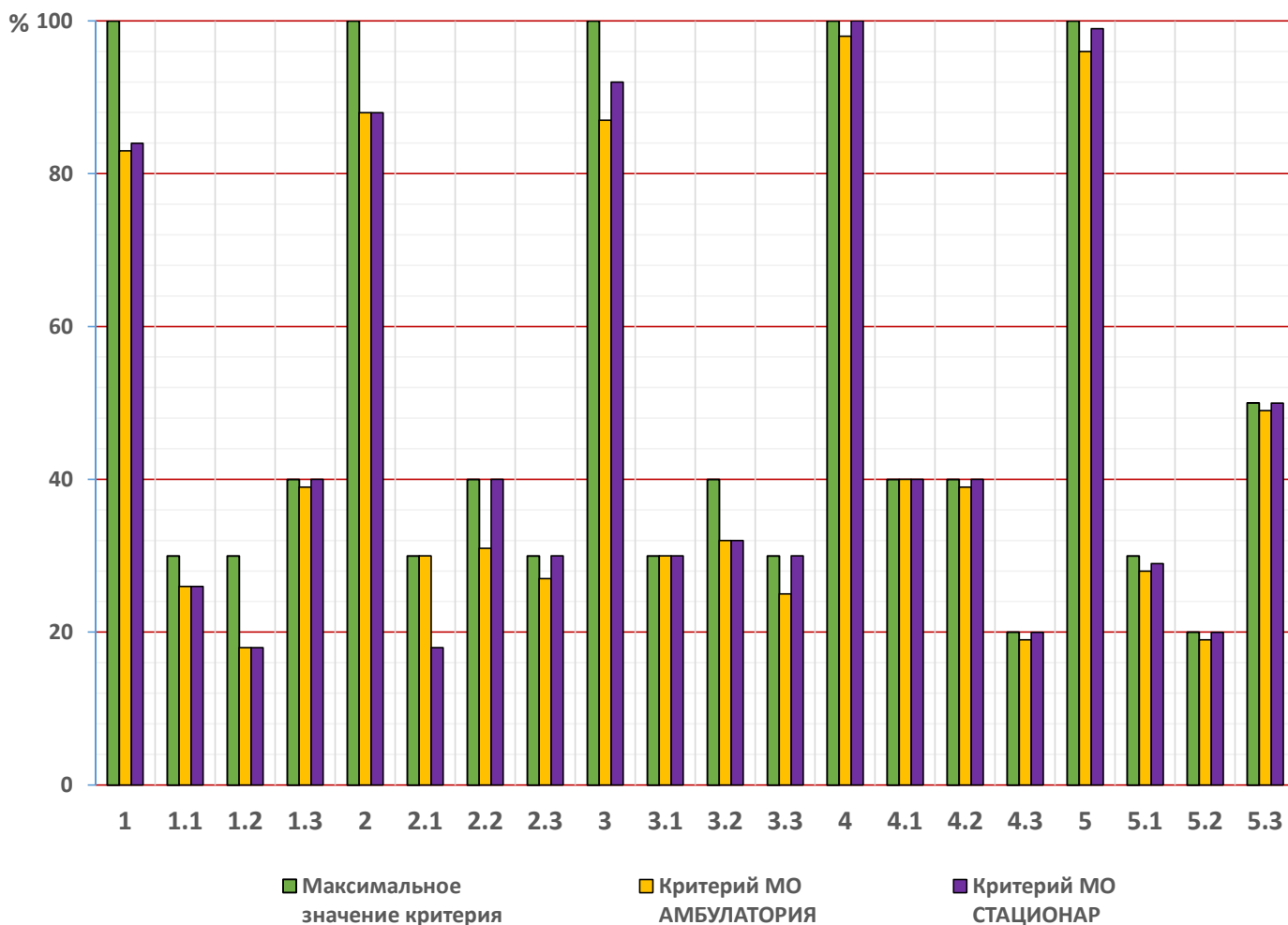
Количество проанализированных анкет

288

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	84
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)	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Гатчинская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	88
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

487

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	94
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)	26
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	98
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).	28
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)	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)	17
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	91
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)	46

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

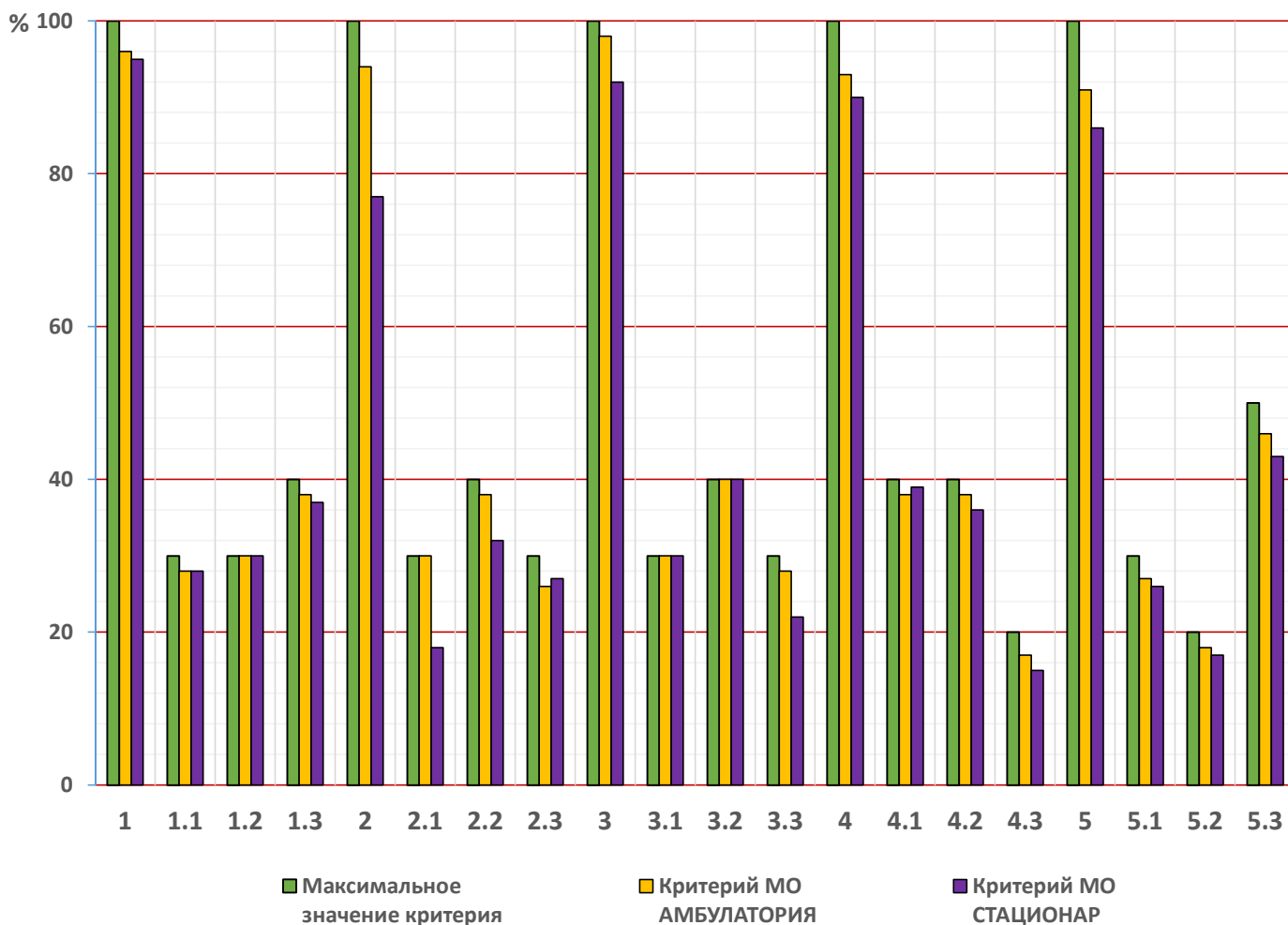
Количество проанализированных анкет

167

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	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)	37
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	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)	27
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	40
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	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)	39

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)	15
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	86
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)	43

**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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

601

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	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	86
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)	32
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)	14
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"

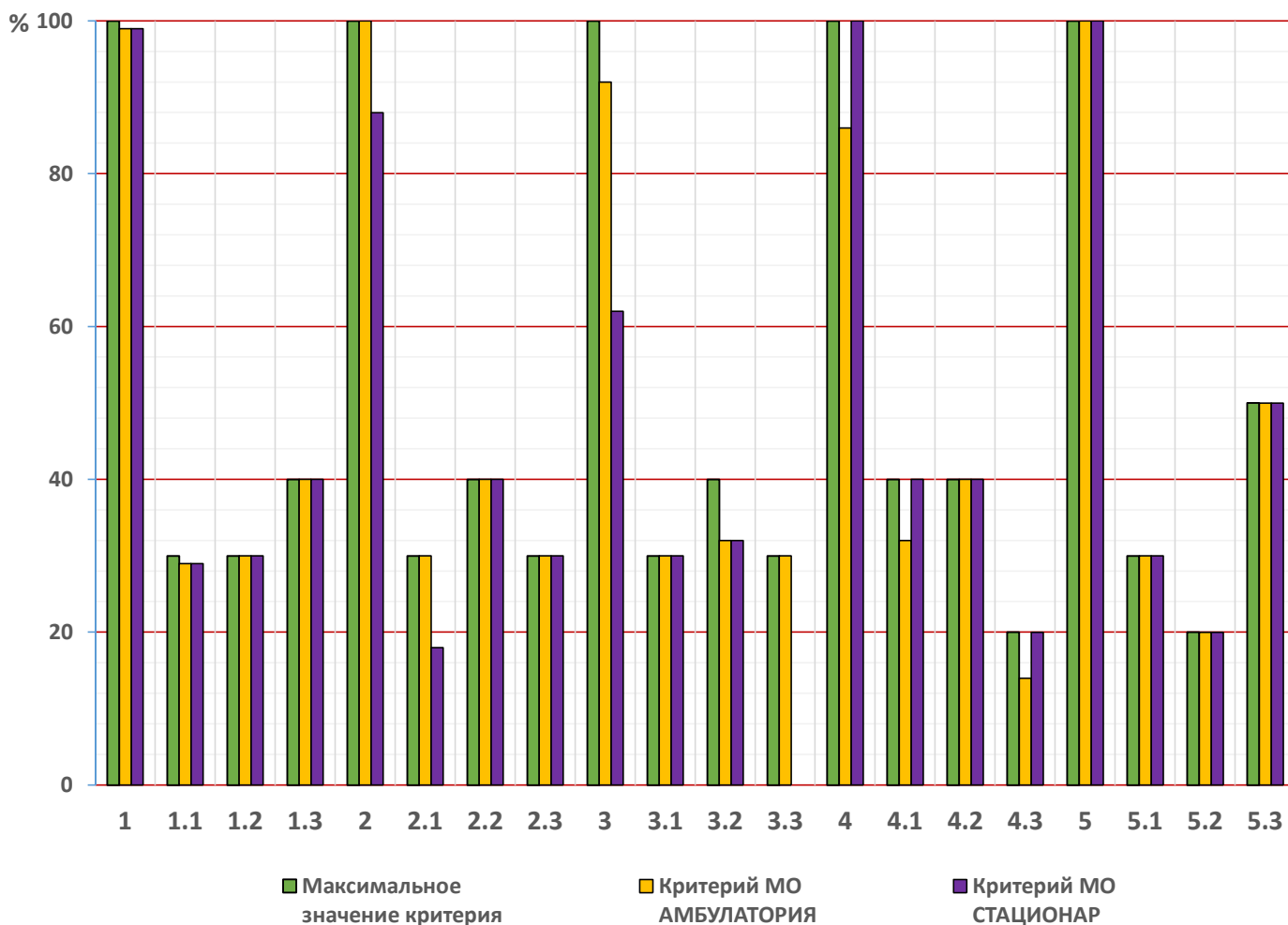
Количество проанализированных анкет

6

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 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	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	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 2021 году.

ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	91
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

1680

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	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 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	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.	24
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	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"

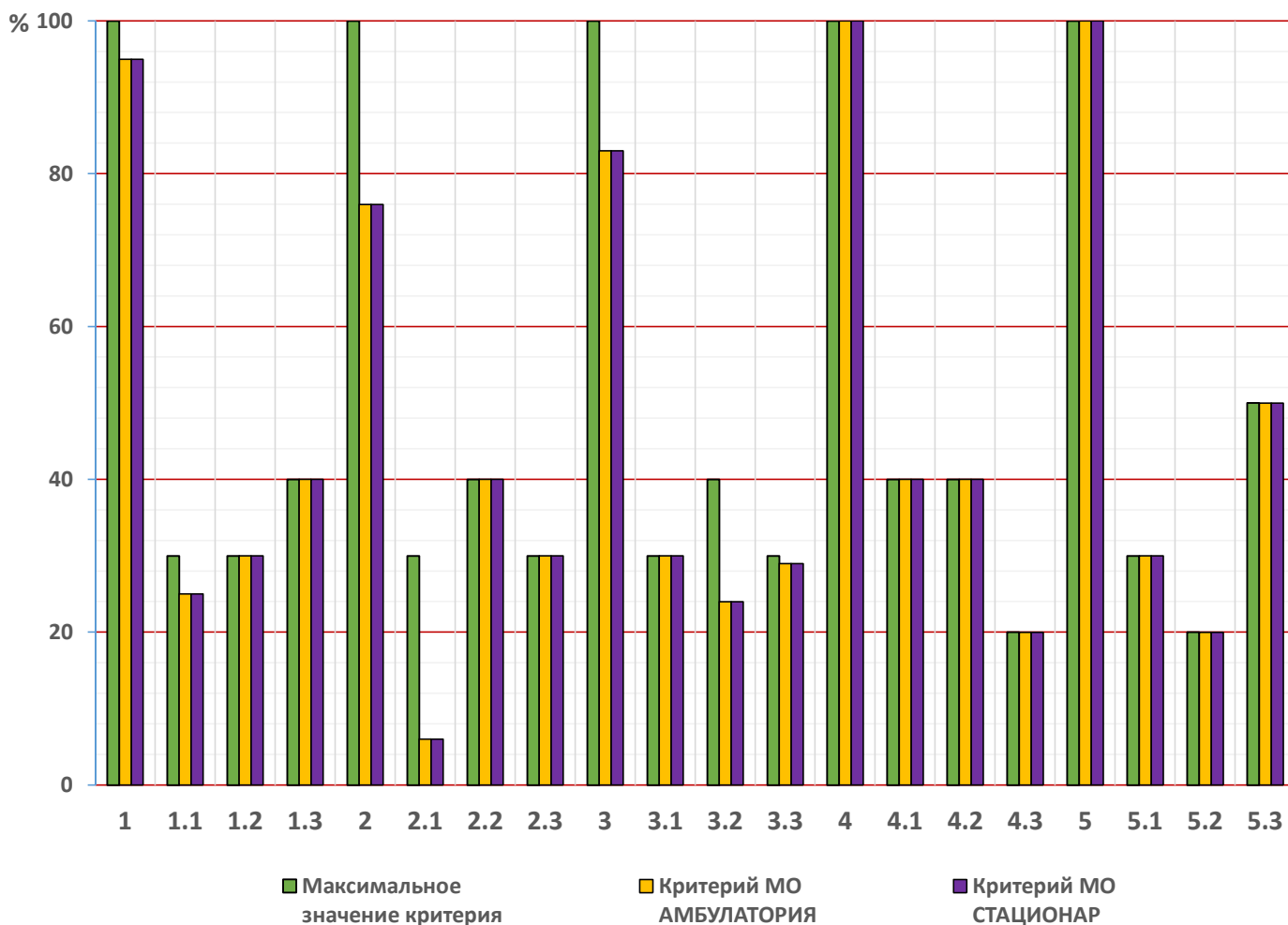
Количество проанализированных анкет

200

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	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	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	24
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	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 2021 году.

ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	91
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

700

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	19
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	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	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)	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"

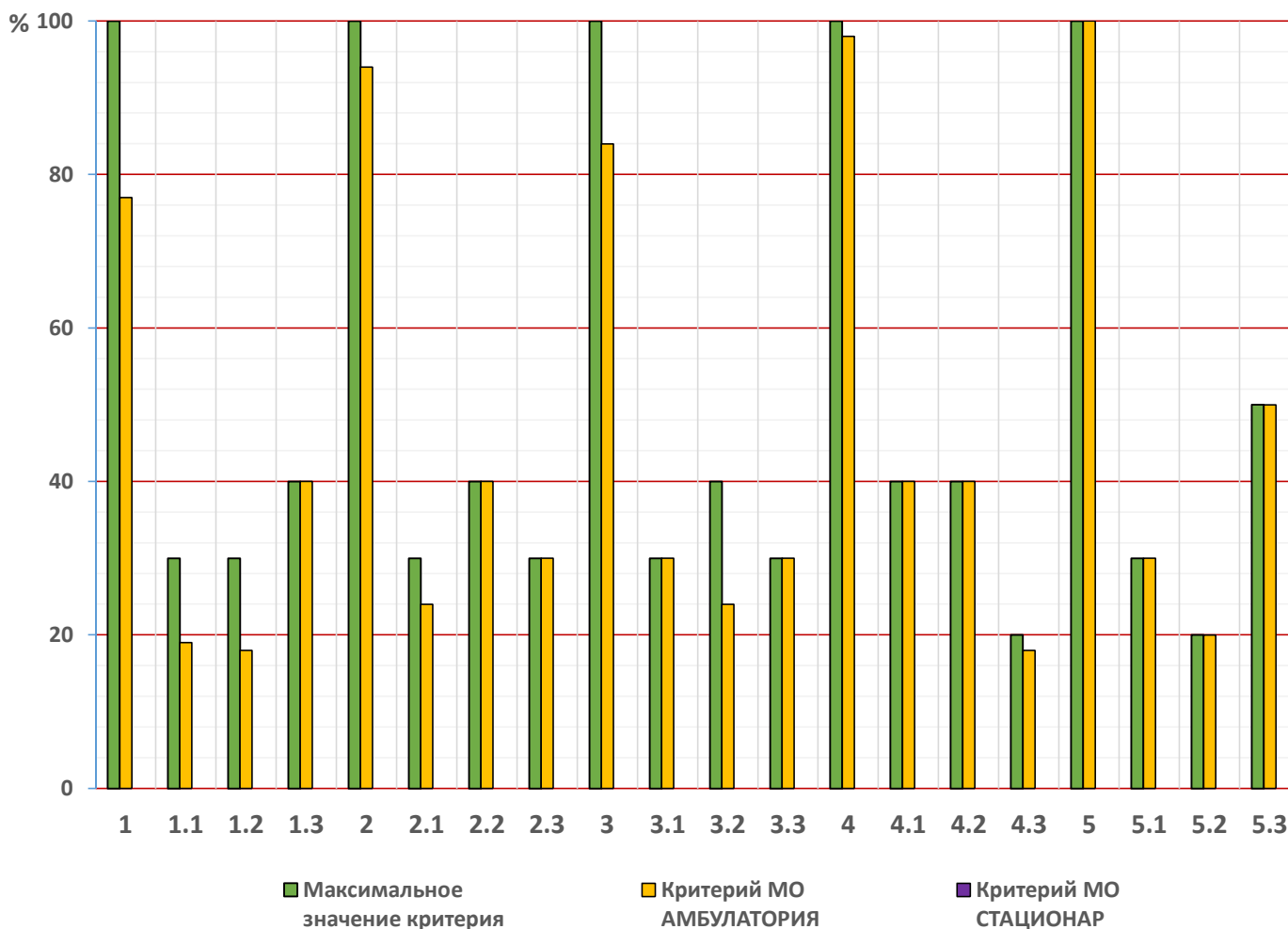
Количество проанализированных анкет

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 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 2021 году.

ГКУЗ ЛО "Зеленохолмская туберкулезная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

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"

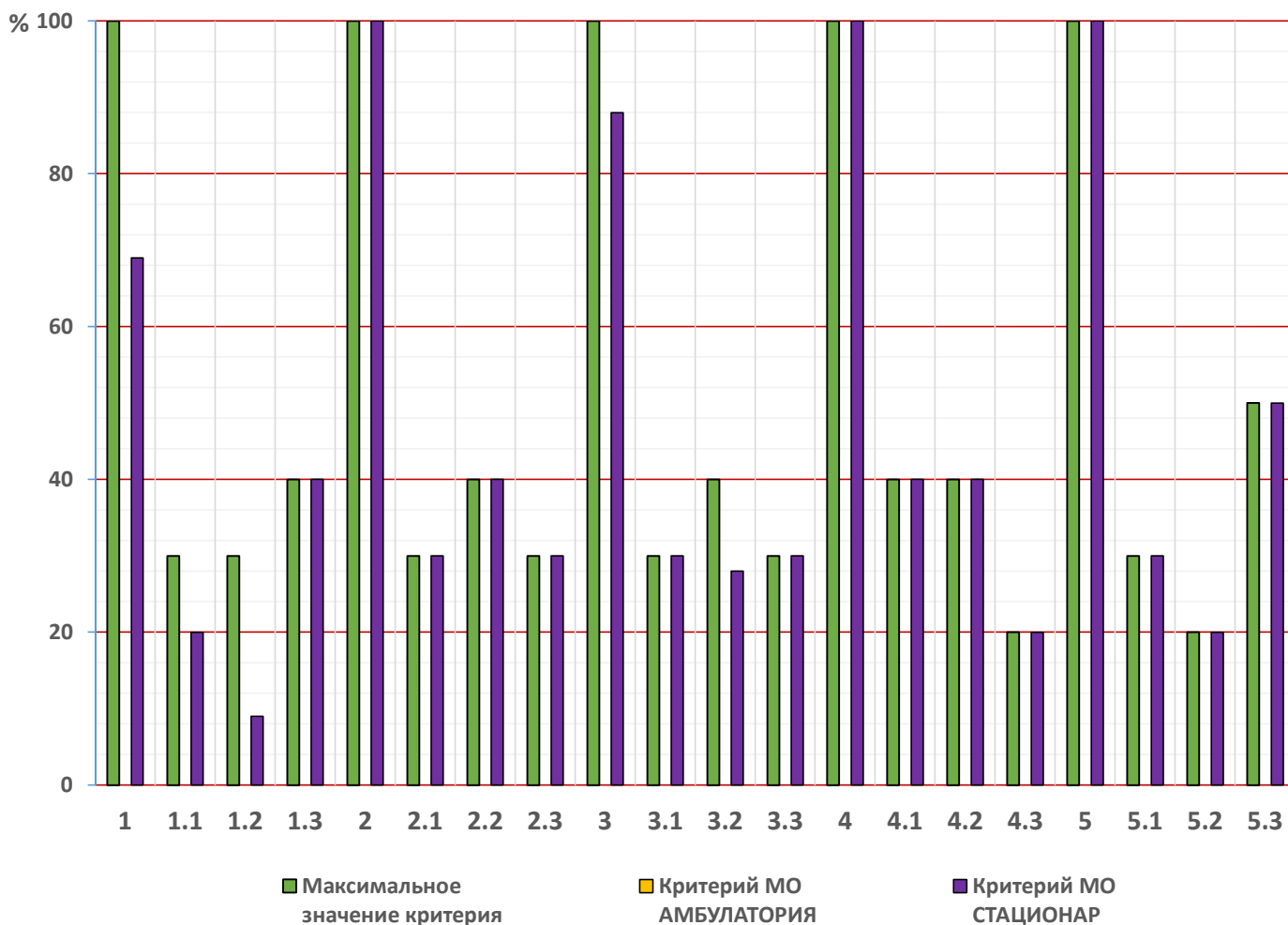
Количество проанализированных анкет

753

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	69
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	20
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	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	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	28
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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Приморская районная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 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 2022 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

478

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	21
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	65
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	15
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20
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"

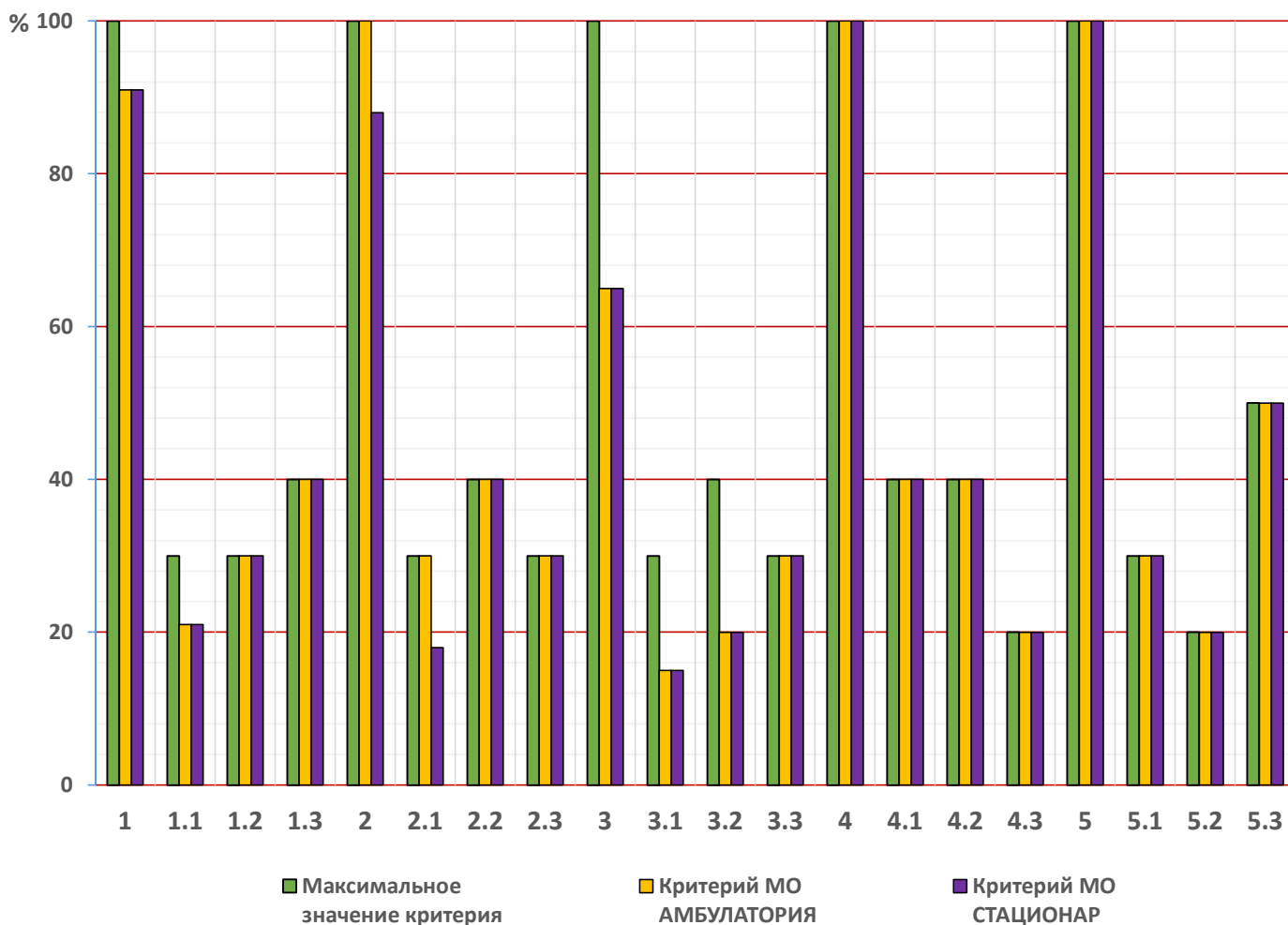
Количество проанализированных анкет

266

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	21
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 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	65
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	15
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20
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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Рощинская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	90
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	86
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

505

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	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	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

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

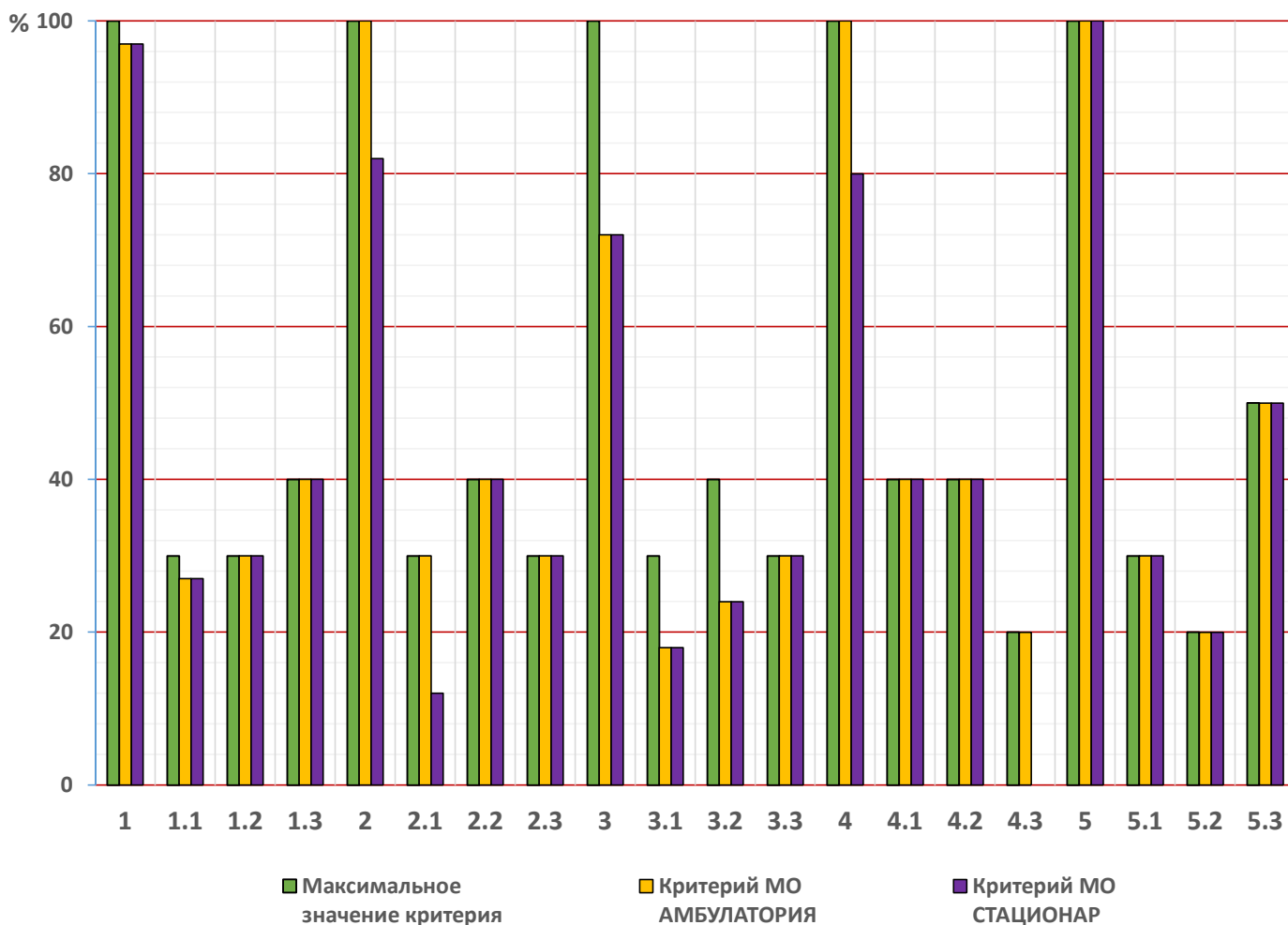
Количество проанализированных анкет

351

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	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	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	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

**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 2021 году.

ГКУЗ ЛО "Областная туберкулезная больница в г. Тихвине"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 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 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

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"

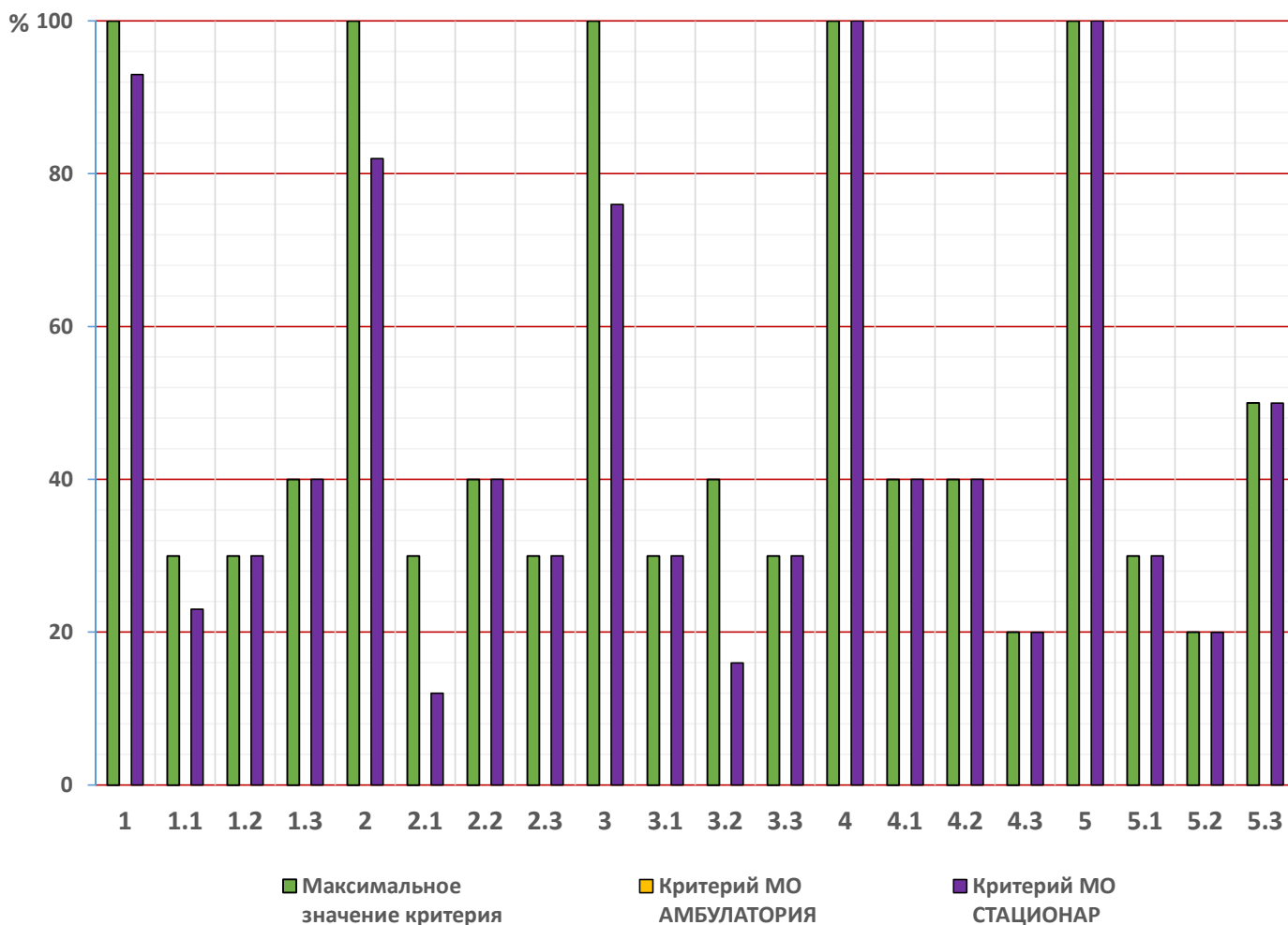
Количество проанализированных анкет

633

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	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	76
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	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 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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	90
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	90
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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"

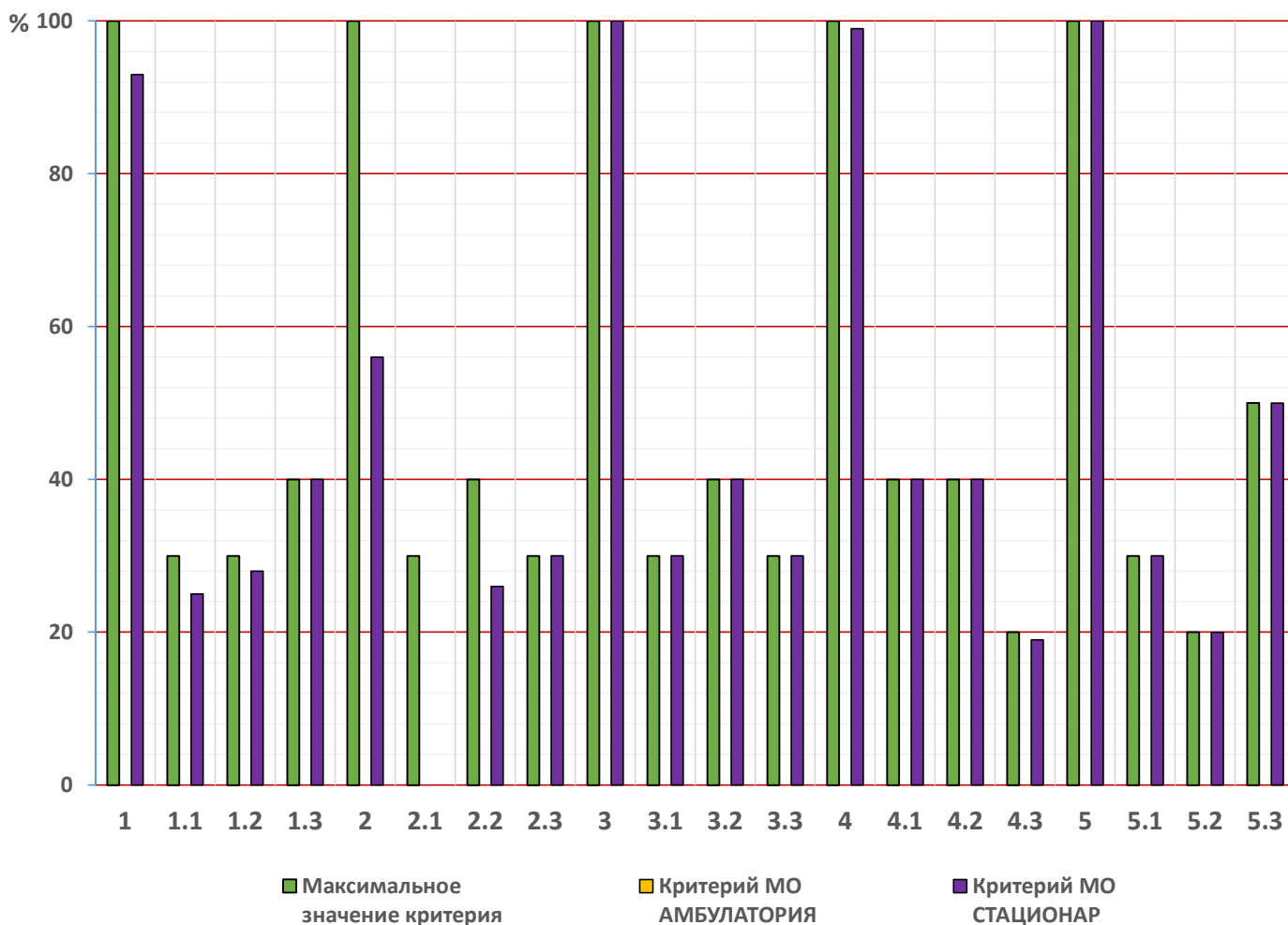
Количество проанализированных анкет

639

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	25
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	28
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	56
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)	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	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)	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 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 2021 году.

ЧУЗ "Больница "РЖД-медицина" города Волхов"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 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 2022 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

10

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	19
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	24
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	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)	35
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	81
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	27
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	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)	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)	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"

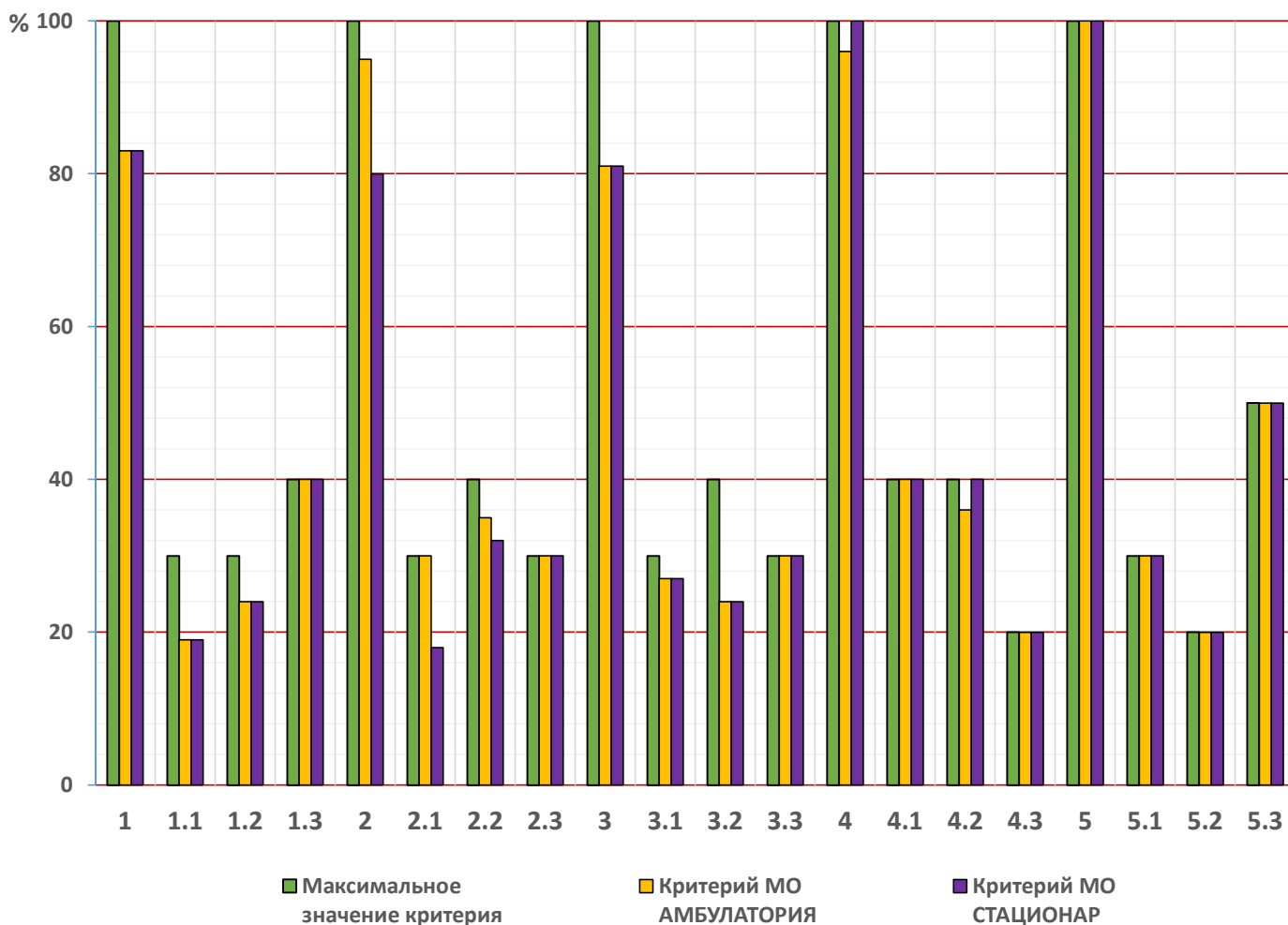
Количество проанализированных анкет

16

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	19
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	24
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	81
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	27
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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	88
Амбулатория (включая врачей специалистов)	89
Стационар	88
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

22

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)	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)	28

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	76
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.	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	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	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)	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"

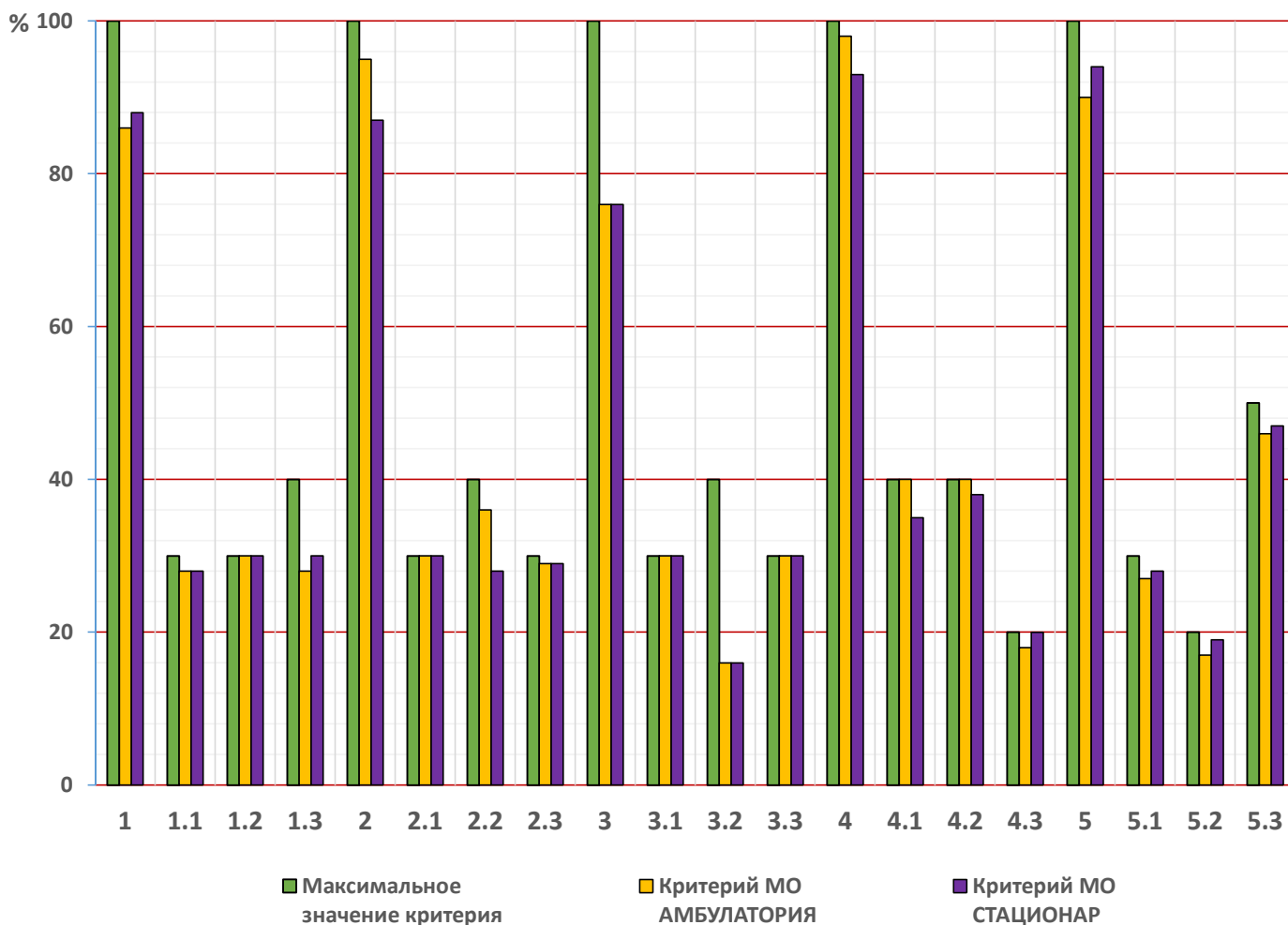
Количество проанализированных анкет

17

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	88
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)	30
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 следования/плановой госпитализации)	28
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	76
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	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	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)	35

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	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

**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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Центр профессиональной патологии"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 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 2022 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

1023

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	27
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	24
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	50
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	12
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	8
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"

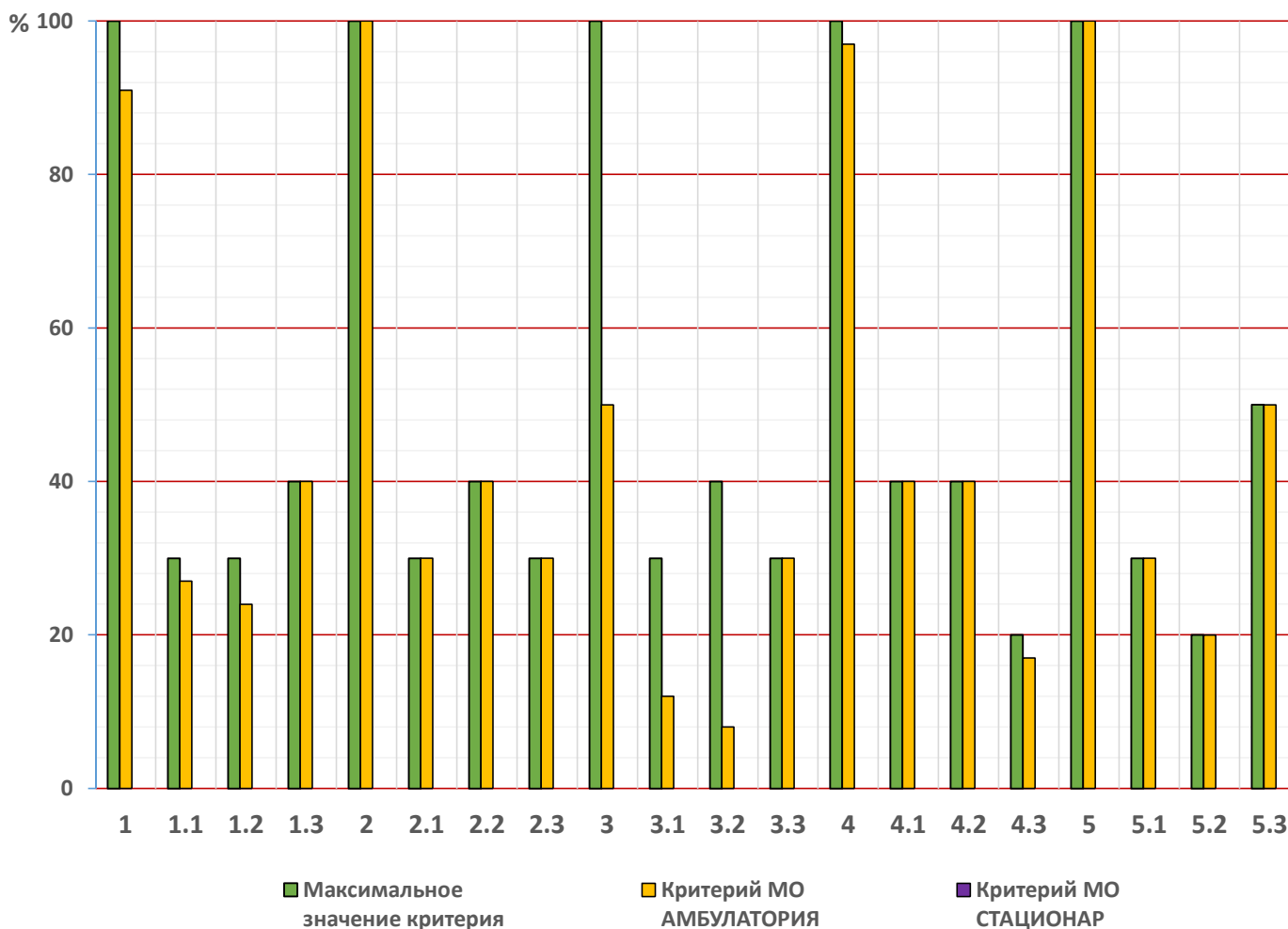
Количество проанализированных анкет

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 2021 году.

ГКУЗ ЛО "Ульяновская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	88
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	88
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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"

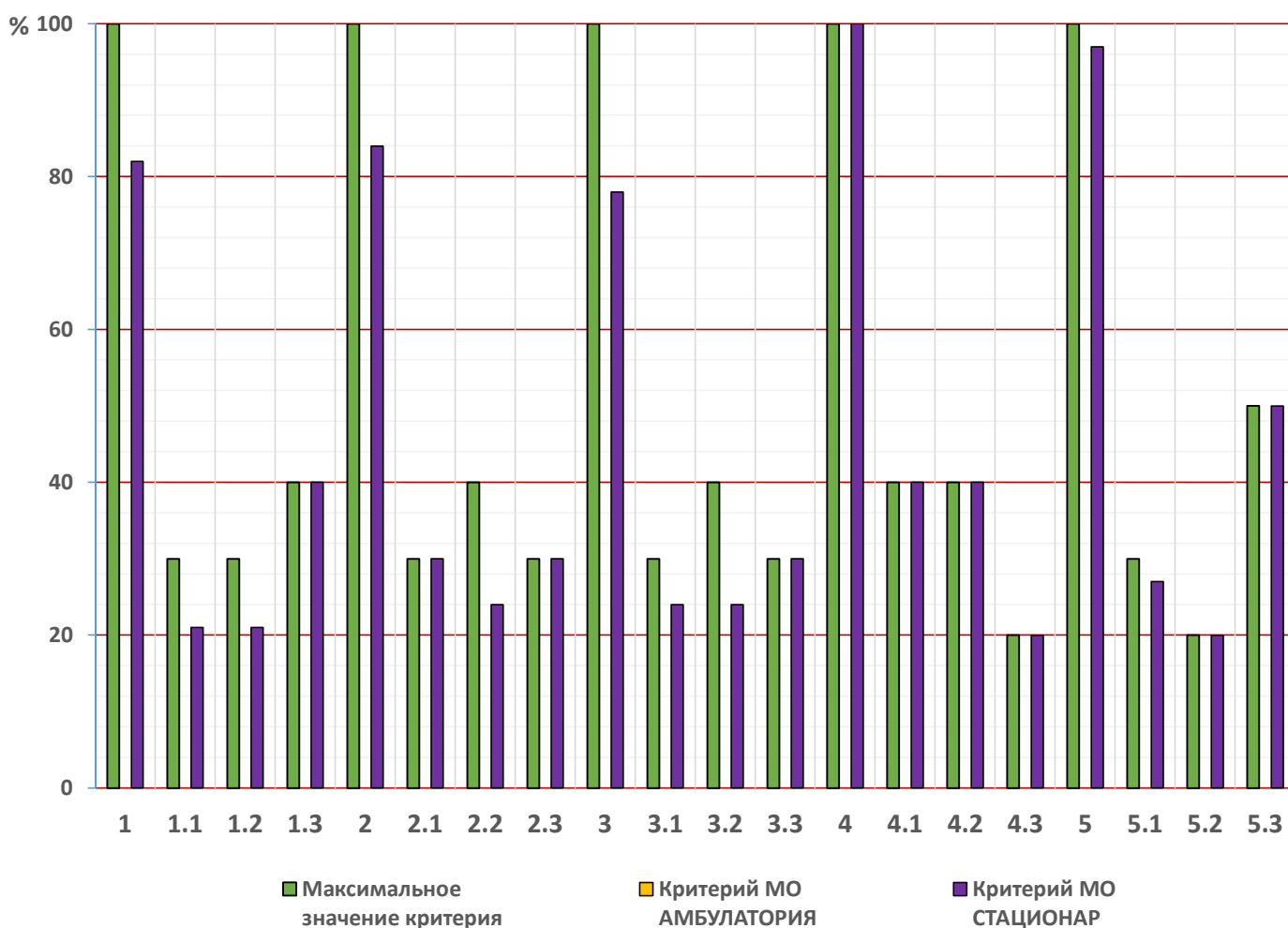
Количество проанализированных анкет

791

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	21
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	21
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	84
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)	24
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	97
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)	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 2021 году.

ГАУЗ ЛО "Детский хоспис при соборе святого архистратига божия Михаила поселка Токсово Всеволожского района"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	87
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

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"

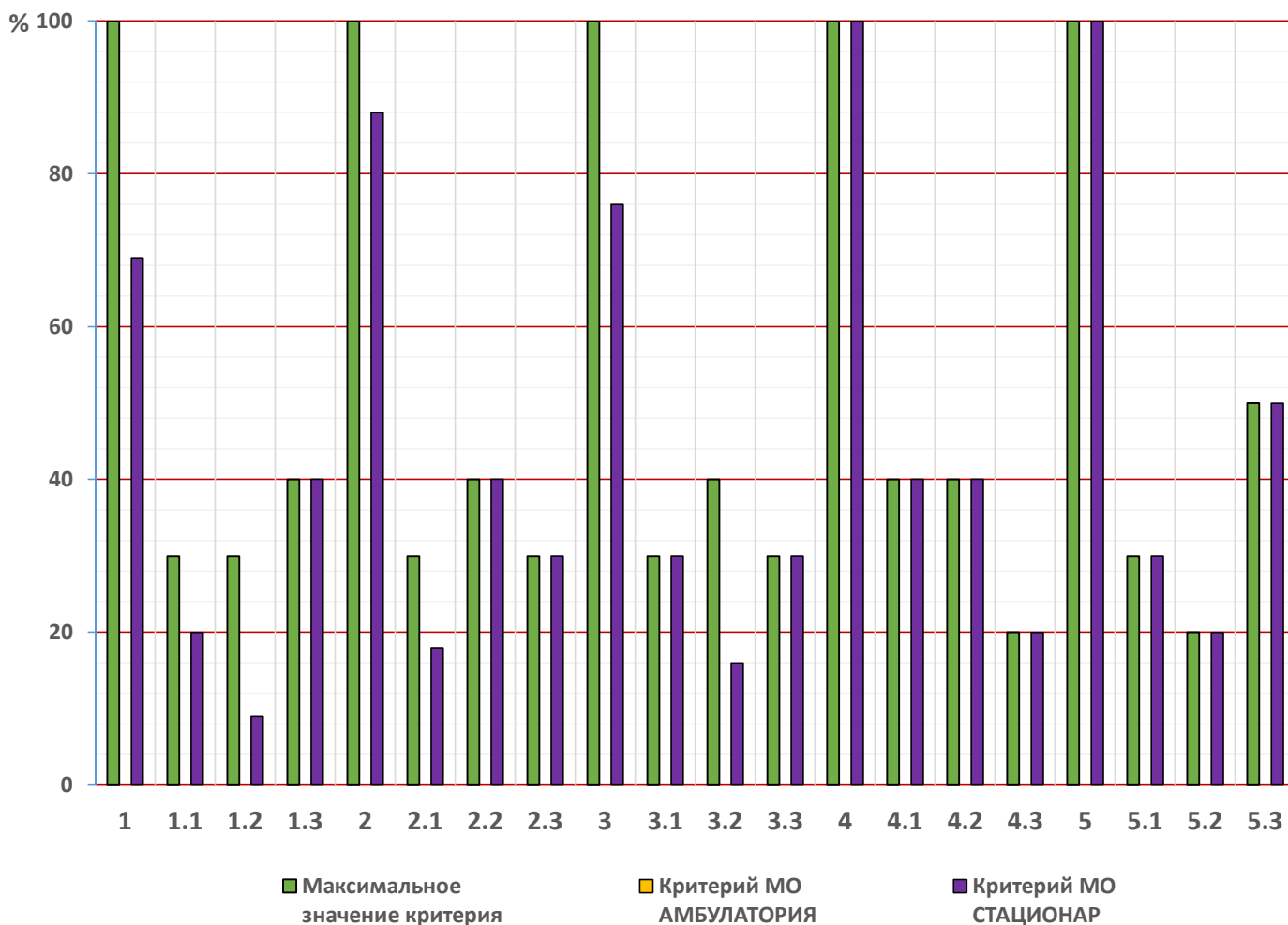
Количество проанализированных анкет

119

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	69
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	20
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	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	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	76
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	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.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Подпорожская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	85
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

297

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	84
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)	38

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)	40
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	51
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	12
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).	15
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)	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)	12
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"

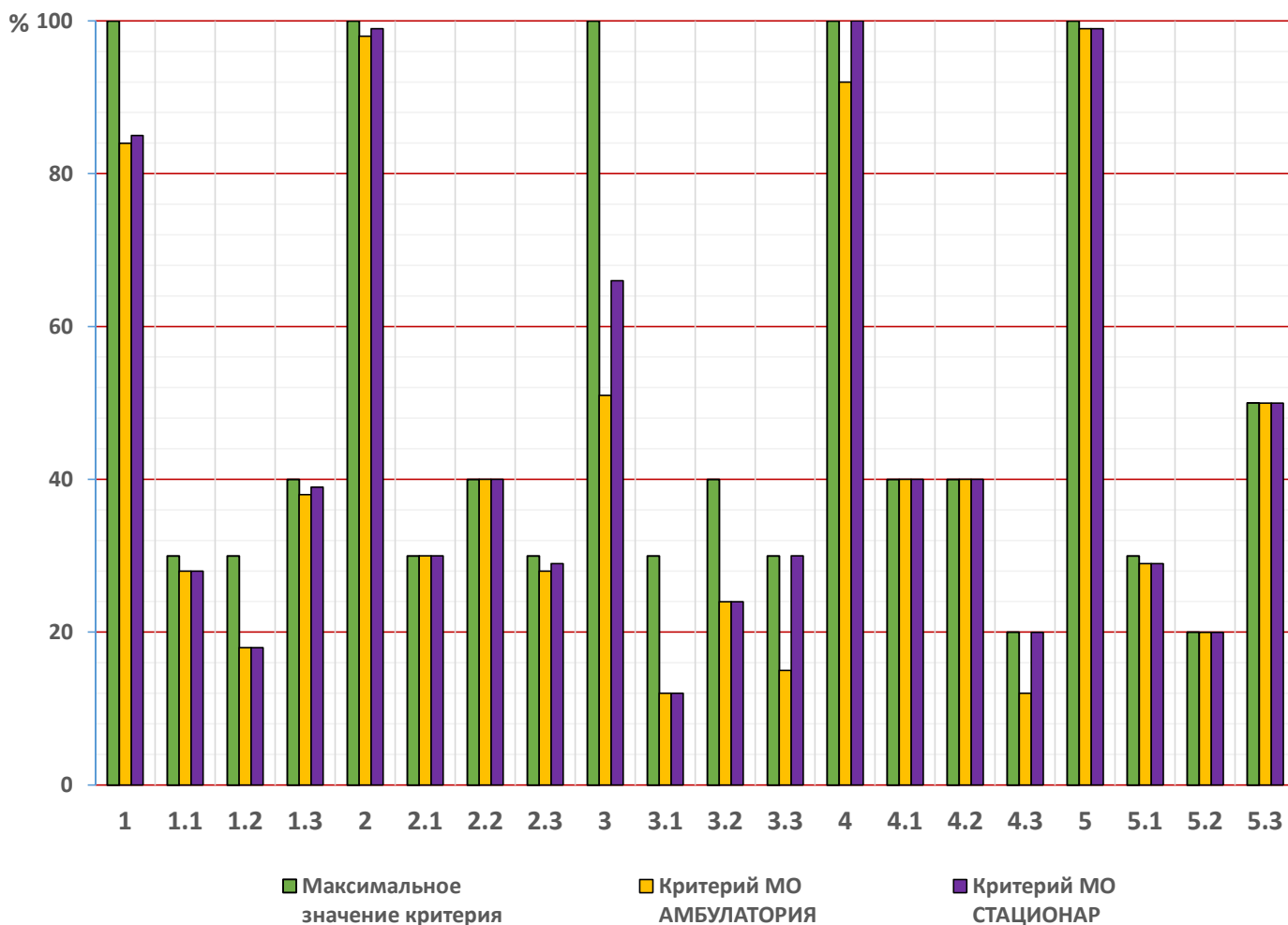
Количество проанализированных анкет

311

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	85
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)	39
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	66
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	12
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 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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Приозерская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	89
Стационар	86
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

359

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	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)	36

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	85
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).	23
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)	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)	17
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)	17
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43

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

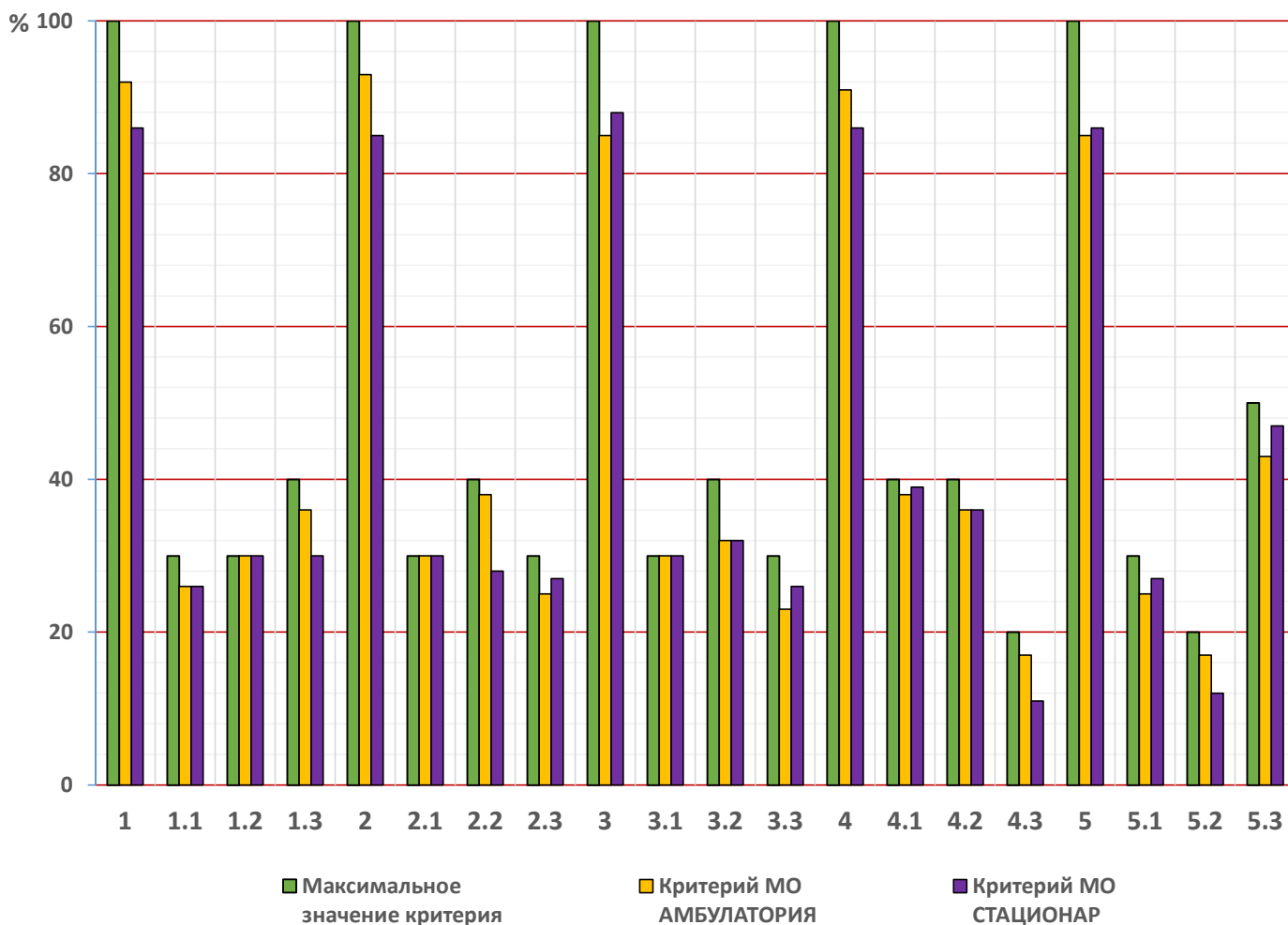
Количество проанализированных анкет

66

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	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)	30
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 следования/плановой госпитализации)	28
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	86
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)	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)	11
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	86
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)	12
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГКУЗ "Ленинградский областной психоневрологический диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	87
Стационар	-
Психоневрологический стационар	88
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

884

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	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 исследования/плановой госпитализации)	38
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	47
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	12
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).	19
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	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

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

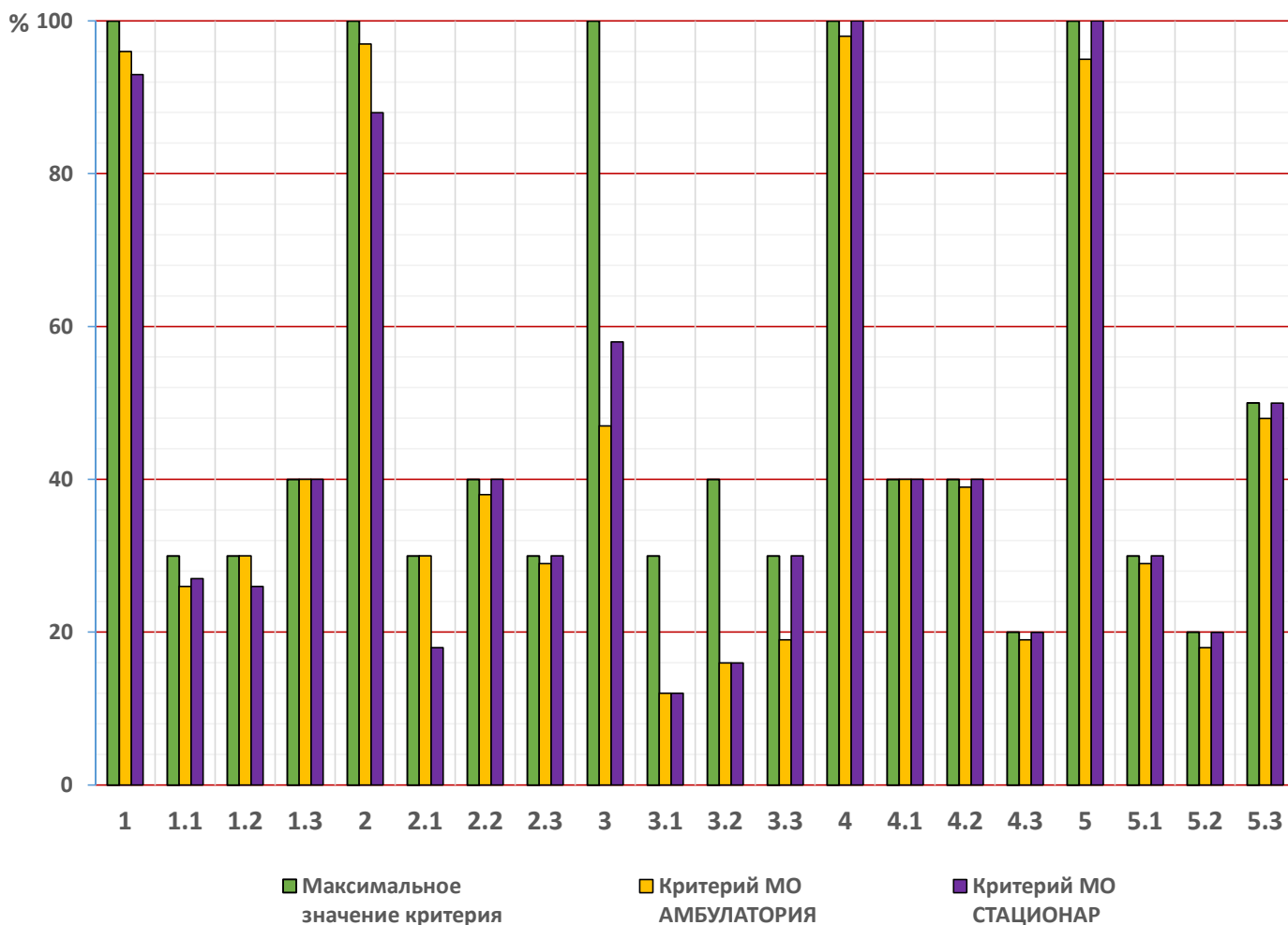
Количество проанализированных анкет

206

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	27
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	26
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	58
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	12
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 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 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Киришская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	86
Амбулатория (включая врачей специалистов)	86
Стационар	87
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

771

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	23
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	24
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	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 исследования/плановой госпитализации)	38
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	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	88
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)	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)	16
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	87
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)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43

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

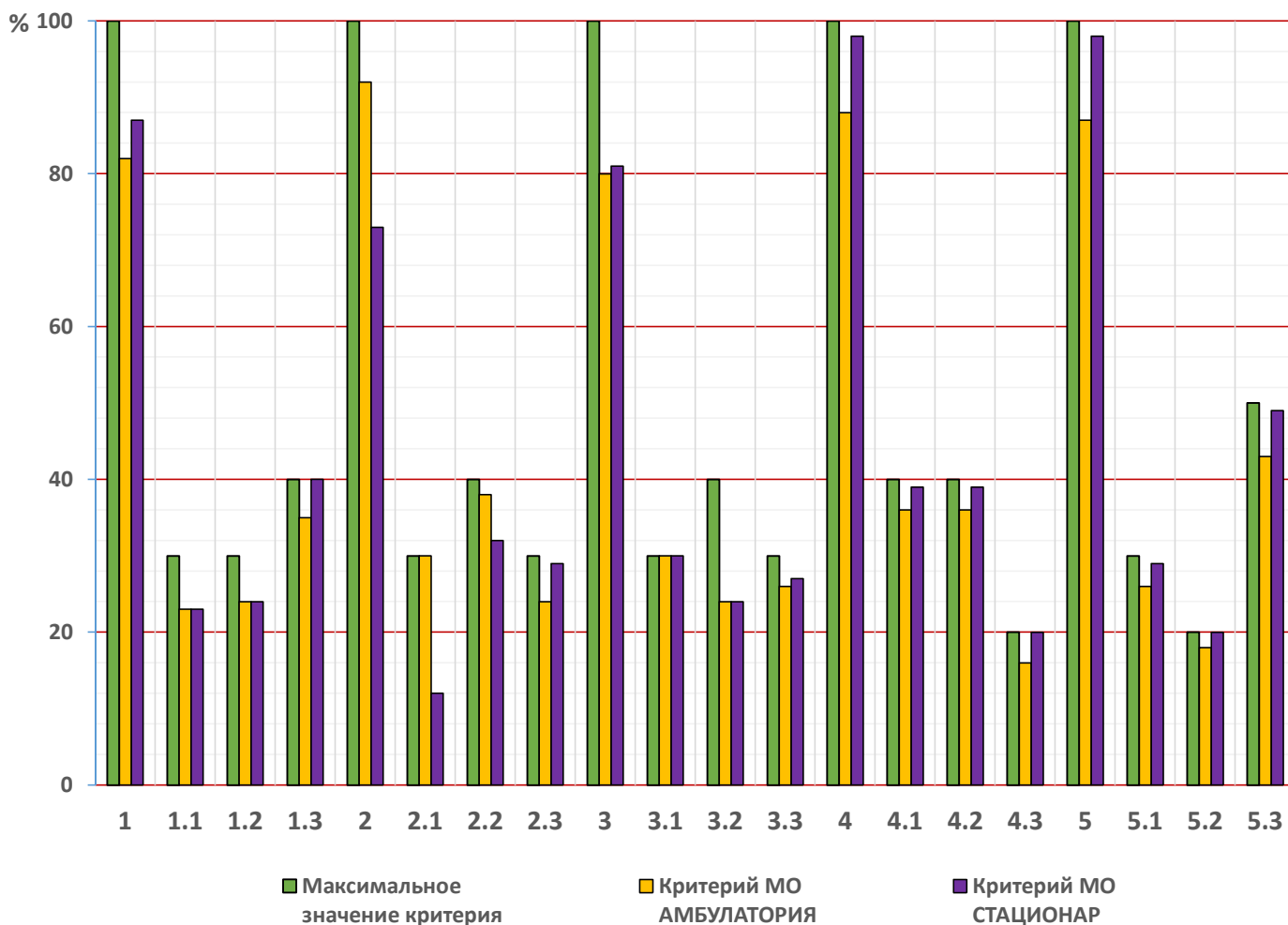
Количество проанализированных анкет

179

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	23
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	24
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	73
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)	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	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)	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)	39

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
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

**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 2021 году.

ГКУЗ ЛО "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	85
Амбулатория (включая врачей специалистов)	85
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

609

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	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 исследования/плановой госпитализации)	34
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
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.	21
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	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)	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	77
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21
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)	39

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

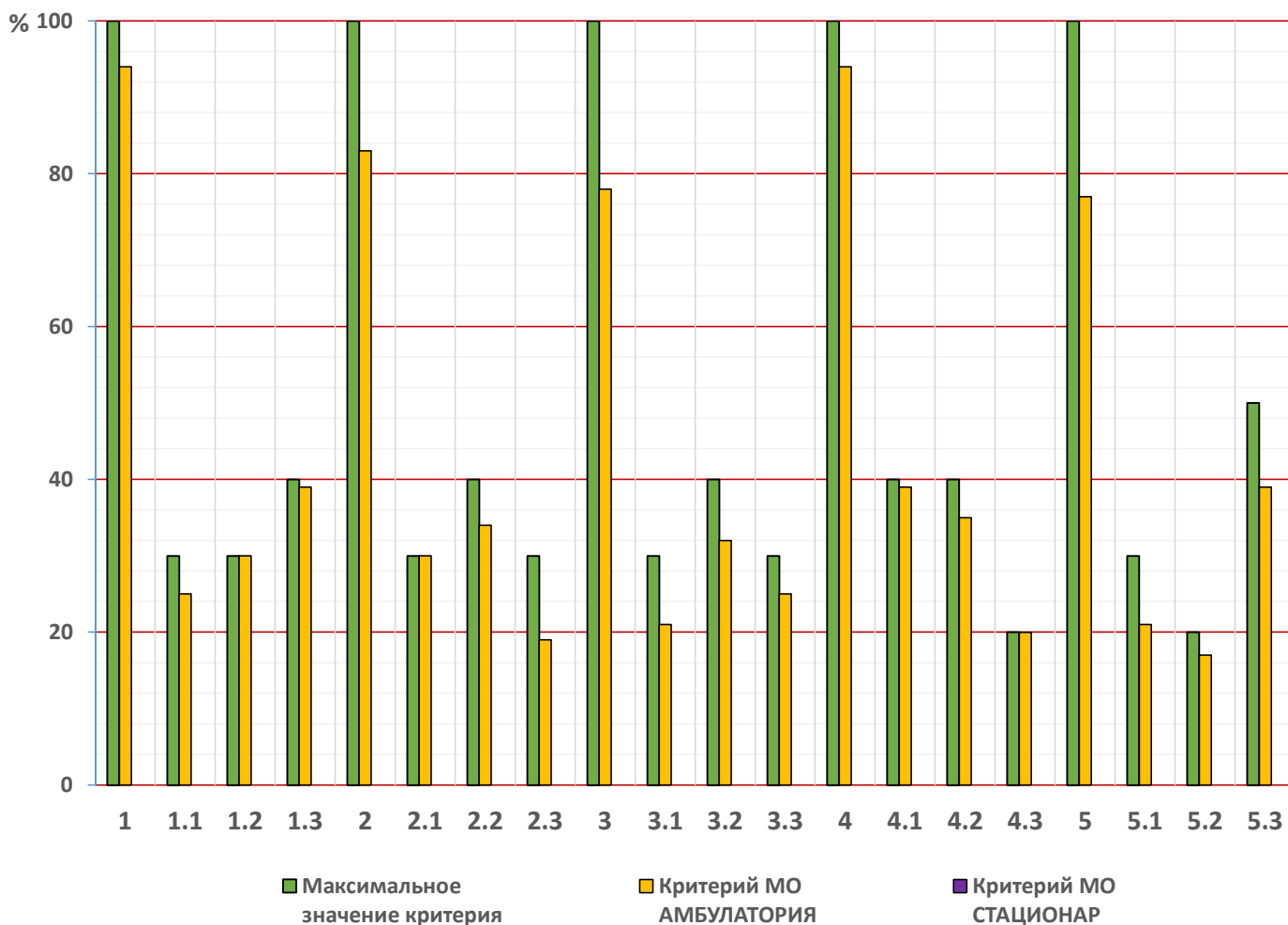
Количество проанализированных анкет

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 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;

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ЧУЗ "Больница "РЖД-медицина" города Выборг"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	85
Амбулатория (включая врачей специалистов)	86
Стационар	84
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

22

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	88
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	20
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38

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)	37
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	81
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	27
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	87
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)	33
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)	14
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)	19
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"

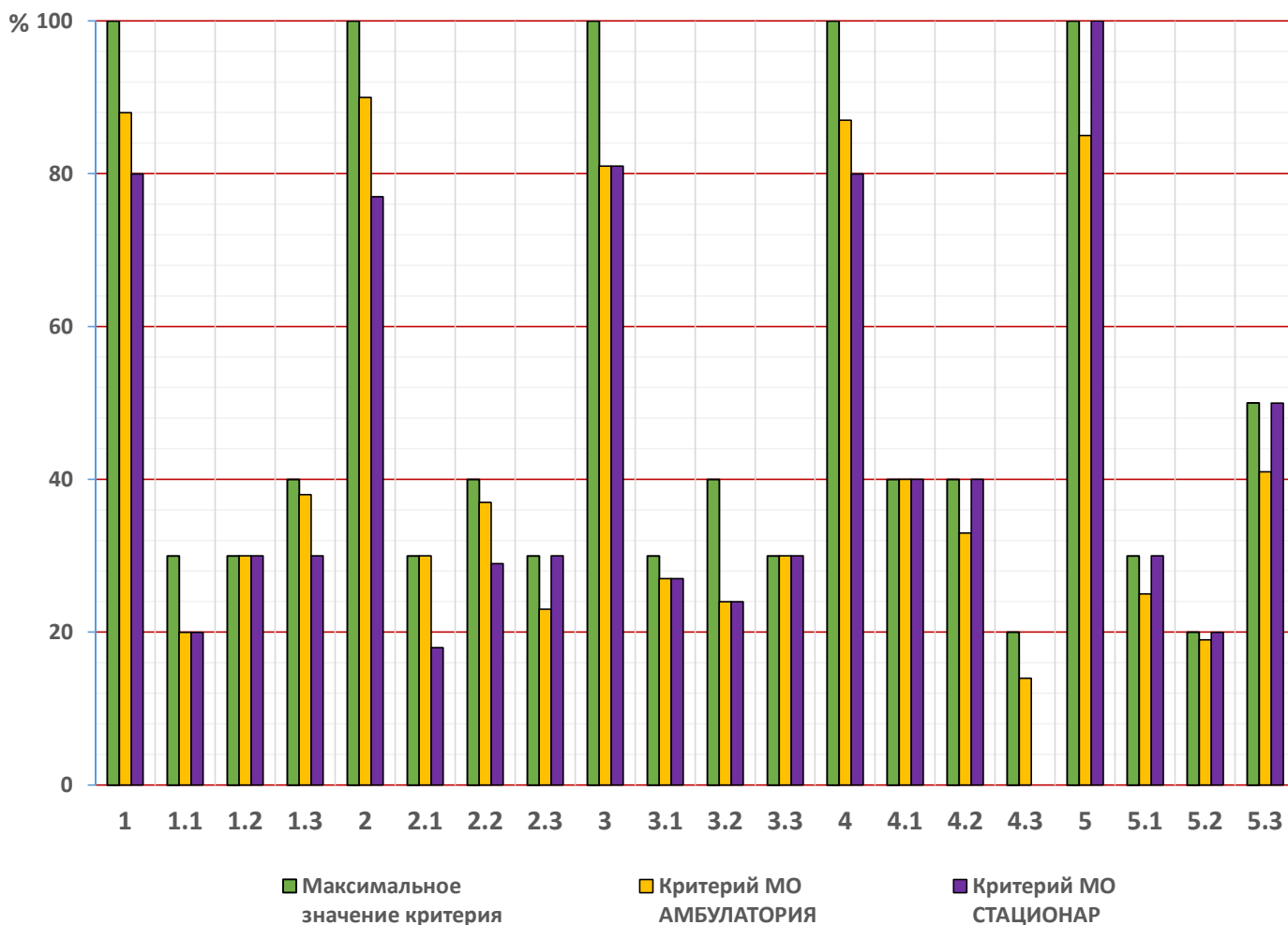
Количество проанализированных анкет

11

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	20
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
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	18
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)	30
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	27
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, колл-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 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результатирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ЛО ГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	83
Амбулатория (включая врачей специалистов)	80
Стационар	86
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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

346

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	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 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	80
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.	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	40
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)	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"

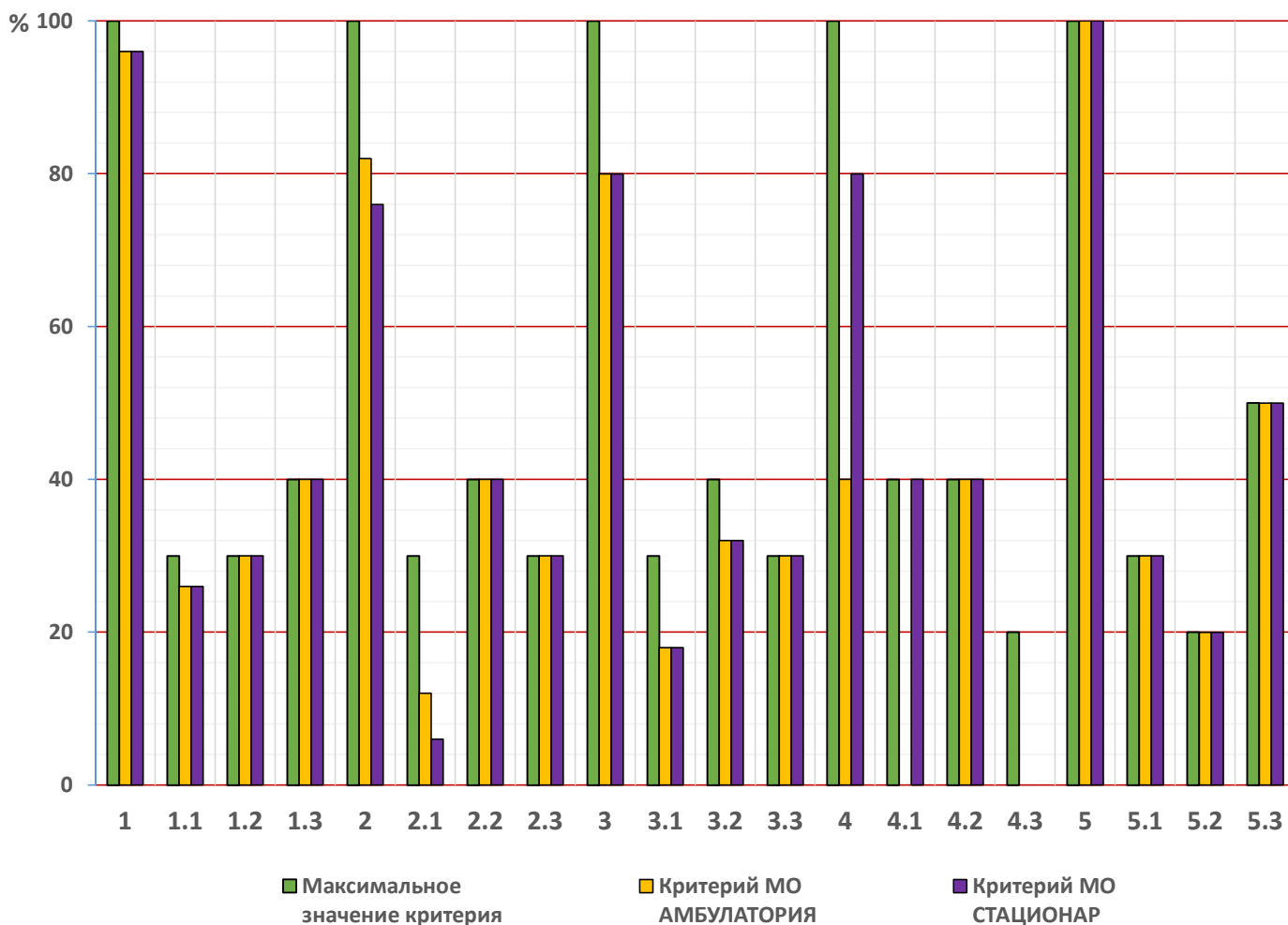
Количество проанализированных анкет

356

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	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	80
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	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	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

**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

- 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 2021 году.

ГКУЗ ЛО "Дружносельская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	80
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	80
Санаторно-курортный профиль	-

Результатирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 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"

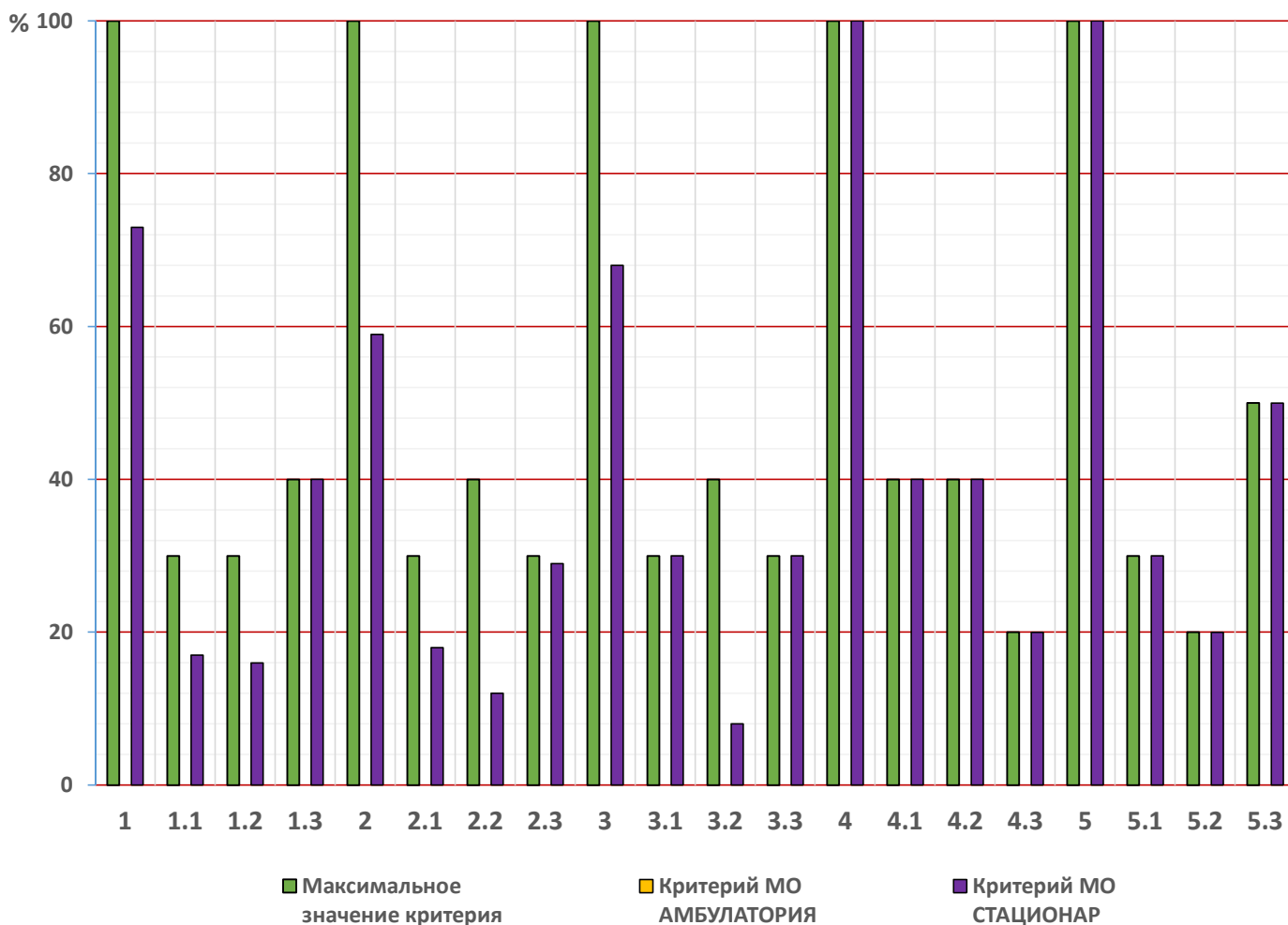
Количество проанализированных анкет

600

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	17
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	16
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	59
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)	12
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	68
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	8
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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2021 году.

ГБУЗ ЛО "Токсовская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2021 г.	59
Амбулатория (включая врачей специалистов)	56
Стационар	62
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

Результирующая рекомендация для медицинской организации при составлении плана мероприятий по улучшению условий оказания медицинских услуг в 2022 году.

Принять действенные меры по совершенствованию мероприятий направленных на улучшение условий оказания медицинских услуг в организации, усилить контроль за их реализацией.

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

Количество проанализированных анкет

255

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	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)	17

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	67
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)	27
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10
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.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	8
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	47
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)	25
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16
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)	6
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	29
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12

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

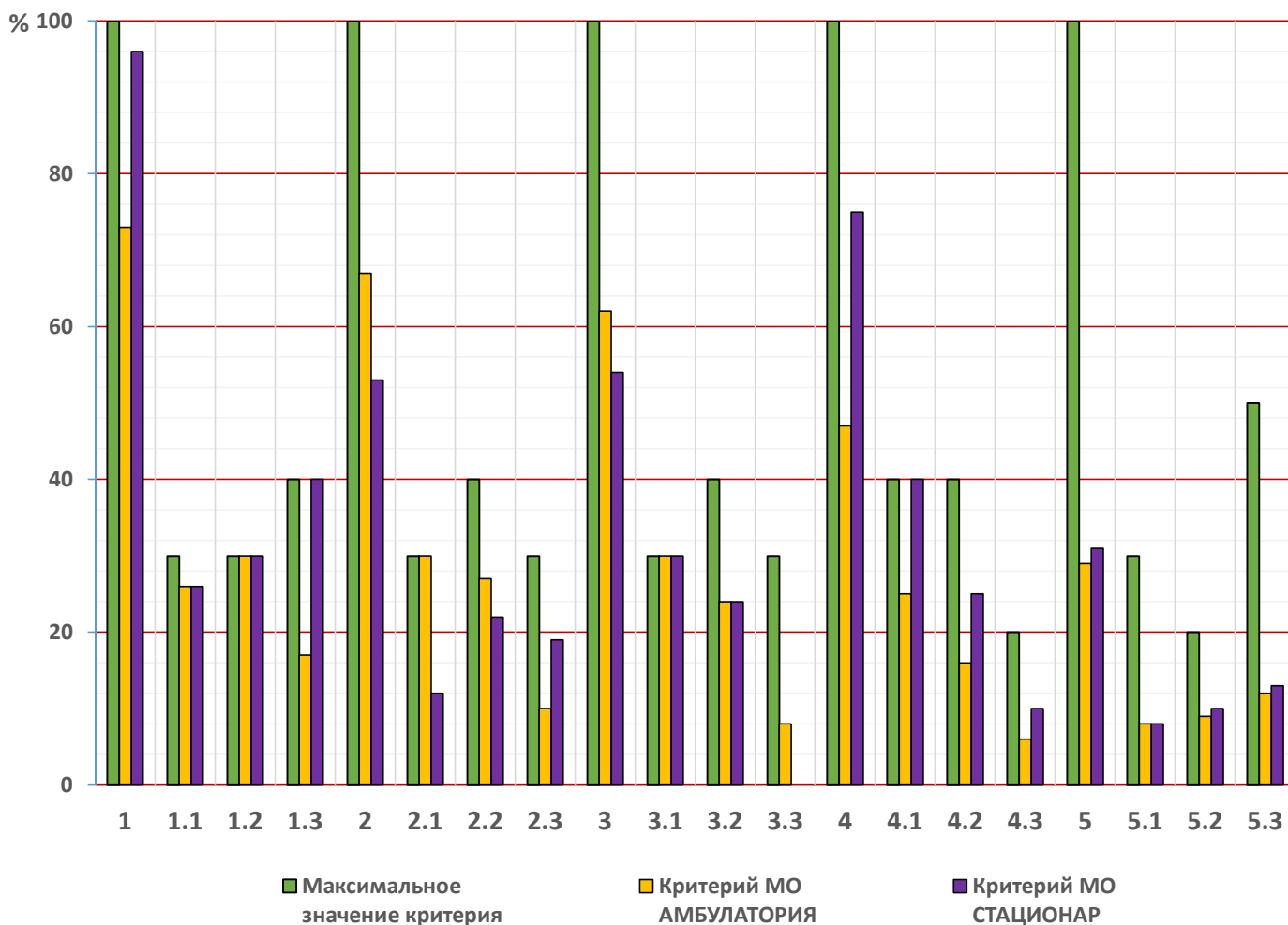
Количество проанализированных анкет

8

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	53
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)	22
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	54
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)	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	75
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)	25
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)	10
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	31
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	13

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

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

По критерию 5

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