

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Общественного совета**  
**при Комитете по здравоохранению Ленинградской области**

от 17.12.2015 г.

№ 2

г.Санкт-Петербург, Невский пр., д.113

Комитет по здравоохранению Ленинградской области, каб. 312

**ПРИСУТСТВОВАЛИ**

Красильникова Валентина Павловна	– председатель Общественного совета при Комитете по здравоохранению Ленинградской области
Костюшов Евгений Васильевич	– заместитель председателя Общественного совета при Комитете по здравоохранению Ленинградской области
Антропов Алексей Владимирович	– секретарь Общественного совета при Комитете по здравоохранению Ленинградской области
Члены Общественного совета	Басистова Т.А., Вербицкая Л.И., Квасников В.А., Костарева Т.М., Марьянчук А.В., Москвин Г.А., Правдин Г.Н., Романовская В.К., Шишкина О.С.
Председатель Комитета	Вылегжанин С.В.

**1. О проведении независимой оценки качества оказания  
услуг медицинскими организациями в 2015 г.**

(Красильникова, Костюшов, Басистова, Вербицкая, Квасников,  
Костарева, Марьянчук, Москвин, Правдин, Романовская, Шишкина)

1. Принять к сведению материалы, представленные государственным казенным учреждением здравоохранения Ленинградской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (компания-оператор) о проведенном анализе информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе, и расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг для каждой медицинской организации.

2. С учетом состоявшегося обсуждения **решили:**

2.1. По каждой медицинской организации провести расчеты показателей и вывести балльные оценки (в амбулаторных условиях максимальная сумма – 73 балла, в стационарных условиях максимальная сумма – 75 баллов).

2.2. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 г. в виде сводных таблиц отдельно по условиям оказания медицинской помощи (в амбулаторных условиях и стационарных условиях) путем присвоения медицинским организациям порядковых номеров по мере уменьшения суммы баллов (прилагаются).

2.3. информировать председателя Комитета Вылегжанина С.В. о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 г.

**2. О формировании предложений по улучшению качества работы медицинских организаций по итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году.**

---

(Красильникова, Костюшов, Басистова, Вербицкая, Квасников, Костарева, Марьянчук, Москвин, Правдин, Романовская, Шишкина)

1. Принять к сведению проект Предложений по улучшению качества работы медицинских организаций по итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году.

2. С учетом состоявшегося обсуждения **решили:**

2.1. Утвердить предложения по улучшению качества работы медицинских организаций по итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году по каждой медицинской организации (прилагается).

2.2. Направить председателю Комитета Вылегжанина С.В. предложения по улучшению качества работы медицинских организаций по итогам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году.

Председатель  
Общественного совета



В.П.Красильникова

Приложение 1 к Протоколу  
заседания Общественного совета  
при Комитете по здравоохранению  
Ленинградской области от 17.12.2015 г. № 2

Результаты  
независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями  
в амбулаторных условиях в 2015 году

Поряд- ковый номер	Наименование медицинской организации	Балльная оценка (макс 73 балла)
1	ГБУЗ ЛО "Бокситогорская стоматологическая поликлиника"	74
2	ГБУЗ ЛО "Гатчинская клиническая межрайонная больница"	72,5
3	ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"	72
4	ГБУЗ ЛО "Волосовская межрайонная больница"	70,9
5	ГАУЗ "Ленинградский областной кардиологический диспансер"	68
6	ГБУЗ ЛО "Ломоносовская межрайонная больница имени И.Н.Юдченко"	67,5
7	ГБУЗ ЛО "Волховская межрайонная больница"	65,8
8	ГБУЗ ЛО "Приморская районная больница"	65
9	ГБУЗ ЛО "Бокситогорская межрайонная больница"	64
10	ГБУЗ ЛО "Тосненская клиническая межрайонная больница"	63
11	ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	62
12	ГБУЗ ЛО "Лужская межрайонная больница"	62
13	ГБУЗ ЛО "Выборгский родильный дом"	61
14	ГАУЗ ЛО "Вырицкая районная больница"	61
15	ГБУЗ ЛО "Лодейнопольская межрайонная больница"	61
16	ГБУЗ ЛО "Рощинская районная больница"	58,1
17	ГБУЗ ЛО "Кировская межрайонная больница"	58,1
18	ГБУЗ ЛО "Волховская стоматологическая поликлиника"	58
19	ГБУЗ ЛО "Сланцевская межрайонная больница"	58
20	ГАУЗ ЛО "Выборгская стоматологическая поликлиника"	56
21	ЛОГП "Киришская стоматологическая поликлиника"	55
22	ГБУЗ ЛО "Сертоловская городская больница"	54,8
23	ГБУЗ ЛО "Кировская стоматологическая поликлиника"	53,8
24	ГБУЗ ЛО "Токсовская районная больница"	51,5
25	ГБУЗ ЛО "Киришская клиническая межрайонная больница"	50,1
26	ГБУЗ ЛО "Всеволожская клиническая межрайонная больница"	50
27	ЛО ГБУЗ "Детская клиническая больница"	49
28	ГБУЗ ЛО "Приозерская центральная районная больница"	48
29	ГБУЗ "Ленинградский областной онкологический диспансер"	46,8

Поряд- ковый номер	Наименование медицинской организации	Балльная оценка (макс 73 балла)
30	ГБУЗ "Ленинградская областная клиническая больница"	46
31	ГБУЗ ЛО "Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова"	43,5
32	ГБУЗ ЛО "Светогорская районная больница"	42
33	ГБУЗ ЛО "Выборгская межрайонная больница"	34
34	ГБУЗ ЛО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"	23
35	ГБУЗ ЛО "Подпорожская межрайонная больница"	18,1

Приложение 2 к Протоколу  
заседания Общественного совета  
при Комитете по здравоохранению  
Ленинградской области от 17.12.2015 г. № 2

Результаты  
независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями  
**в стационарных условиях в 2015 году**

Поряд- ковый номер	Наименование медицинской организации	Балльная оценка (макс 75 баллов)
1	ГБУЗ ЛО "Волосовская межрайонная больница"	62,9
2	ГБУЗ ЛО "Рощинская районная больница"	62,1
3	ГБУЗ ЛО "Тосненская клиническая межрайонная больница"	61
4	ГБУЗ ЛО "Приморская районная больница"	59
5	ГБУЗ ЛО "Лужская межрайонная больница"	58
6	ГАУЗ ЛО "Вырицкая районная больница"	57
7	ГБУЗ ЛО "Гатчинская клиническая межрайонная больница"	56,5
8	ГБУЗ ЛО "Лодейнопольская межрайонная больница"	56
9	ГБУЗ "Ленинградский областной онкологический диспансер"	55,8
10	ГБУЗ ЛО "Волховская межрайонная больница"	55,8
11	ГБУЗ ЛО "Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова"	55,5
12	ГБУЗ ЛО "Выборгская межрайонная больница"	54
13	ГБУЗ ЛО "Светогорская районная больница"	54
14	ГБУЗ ЛО "Приозерская центральная районная больница"	53
15	ГБУЗ ЛО "Бокситогорская межрайонная больница"	52
16	ГБУЗ ЛО "Сланцевская межрайонная больница"	52
17	ГБУЗ ЛО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"	48
18	ГБУЗ ЛО "Токсовская районная больница"	47,5
19	ГБУЗ ЛО "Киришская клиническая межрайонная больница"	46,1
20	ЛО ГБУЗ "Детская клиническая больница"	46
21	ГБУЗ ЛО "Выборгский родильный дом"	44
22	ГБУЗ "Ленинградская областная клиническая больница"	42
23	ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	42
24	ГБУЗ ЛО "Ломоносовская межрайонная больница имени И.Н.Юдченко"	41,5
25	ГБУЗ ЛО "Кировская межрайонная больница"	40,1
26	ГАУЗ "Ленинградский областной кардиологический диспансер"	28
27	ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"	19
28	ГБУЗ ЛО "Всеволожская клиническая межрайонная больница"	17
29	ГБУЗ ЛО "Подпорожская межрайонная больница"	16,1

Приложение 3 к Протоколу  
заседания Общественного совета  
при Комитете по здравоохранению  
Ленинградской области от 17.12.2015 г. № 2

Предложения  
по улучшению качества работы медицинских организаций  
по итогам независимой оценки качества оказания услуг  
медицинскими организациями в 2015 году

**ГБУЗ "Ленинградская областная клиническая больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности работников медицинской организации;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;
- повышение удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу.

### **ЛО ГБУЗ "Детская клиническая больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
  - необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);
2. в стационарных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- сокращение времени ожидания в приемном отделении медицинской организации;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

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

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;
2. в стационарных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
  - повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами.

## **ГАОУЗ "Ленинградский областной кардиологический диспансер"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
2. в стационарных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
  - обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
  - обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
  - необходимость проведения занятий по повышению компетентности работников медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
  - выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;
  - повышение удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу.

## **ГБУЗ "Ленинградский областной онкологический диспансер"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);

## 2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

## **ГБУЗ ЛО "Бокситогорская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

## 1. в амбулаторных условиях;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

## 2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

### **ГБУЗ ЛО "Бокситогорская стоматологическая поликлиника"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения.

### **ГБУЗ ЛО "Волховская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
2. в стационарных условиях;
  - обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

### **ГБУЗ ЛО "Волховская стоматологическая поликлиника"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение доступности записи на прием к врачу;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

### **ГБУЗ ЛО "Волосовская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

2. в стационарных условиях;

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

## **ГБУЗ ЛО "Всеволожская клиническая межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;

- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;

- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности работников медицинской организации;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;
- повышение удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу.

### **ГБУЗ ЛО "Токсовская районная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

#### **1. в амбулаторных условиях;**

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

#### **2. в стационарных условиях;**

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

### **ГБУЗ ЛО "Сертоловская городская больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов.

### **ГБУЗ ЛО "Выборгская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;

- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;

- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;

- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

## 2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

## **ГБУЗ ЛО "Рощинская районная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### 1. в амбулаторных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
2. в стационарных условиях;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

### **ГБУЗ ЛО "Приморская районная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
2. в стационарных условиях;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

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

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
2. в стационарных условиях;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности работников медицинской организации;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;
- повышение удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу.

### **ГБУЗ ЛО "Выборгский родильный дом"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
2. в стационарных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
  - недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

### **ГАУЗ ЛО "Выборгская стоматологическая поликлиника"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов.

### **ГБУЗ ЛО "Светогорская районная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
  - обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

## 2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- сокращение времени ожидания в приемном отделении медицинской организации;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

## **ГБУЗ ЛО "Гатчинская клиническая межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### 1. в амбулаторных условиях;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

### 2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

## **ГАУЗ ЛО "Вырицкая районная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

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

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;

- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

## 2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

## **ГБУЗ ЛО "Киришская клиническая межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

## 1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;

- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;

- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;

- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- сокращение времени ожидания в приемном отделении медицинской организации;

- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

### **ЛОГП "Киришская стоматологическая поликлиника"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;

## **ГБУЗ ЛО "Кировская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### **1. в амбулаторных условиях;**

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

### **2. в стационарных условиях;**

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;

- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;

- недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

## **ГБУЗ ЛО "Кировская стоматологическая поликлиника"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### **1. в амбулаторных условиях;**

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;
- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;

### **ГБУЗ ЛО "Лодейнопольская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
  - необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;
2. в стационарных условиях;
  - обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

### **ГБУЗ ЛО "Ломоносовская межрайонная больница имени И.Н.Юдченко"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
  - обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
2. в стационарных условиях;
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
  - недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;
  - недопущение случаев покупки назначенных лекарственных средства за счет пациента во время пребывания в стационаре;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - сокращение времени ожидания в приемном отделении медицинской организации;
  - обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

### **ГБУЗ ЛО "Лужская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

#### 2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.

### **ГБУЗ ЛО "Подпорожская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

#### 1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;

- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

## 2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
- сокращение времени ожидания в приемном отделении медицинской организации;
- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;
- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности работников медицинской организации;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;
- повышение удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу.

## **ГБУЗ ЛО "Приозерская центральная районная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### 1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;

- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);

- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

## 2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;

- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;

- сокращение времени ожидания в приемном отделении медицинской организации;

- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации;

- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;

## **ГБУЗ ЛО "Сланцевская межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### 1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
2. в стационарных условиях;
- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);
  - повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

#### **ГБУЗ ДО "Тихвинская межрайонная больница им.А.Ф.Калмыкова"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

1. в амбулаторных условиях;
- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
  - обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
  - повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
  - обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
  - обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;

- необходимость проведения занятий по повышению компетентности участковых врачей (педиатров);
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

## 2. в стационарных условиях;

- повышение удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;
- повышение удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации;
- повышение удовлетворенности питанием в медицинской организации;
- недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за счет пациента во время пребывания в стационаре;
- обеспечение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации при общении с пациентами и их родственниками;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности работников медицинской организации;
- повышение удовлетворенности пациентами оказанными услугами;
- выполнение выше указанных предложений в целях увеличения числа пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи;
- повышение удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу.

## **ГБУЗ МО "Тосненская клиническая межрайонная больница"**

Принять действенные меры по совершенствованию деятельности медицинской организации, направленные на выполнение следующих предложений:

### 1. в амбулаторных условиях;

- обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации;
- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;
- обеспечение записи на прием к врачу (получение талона с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;
- обеспечение приема пациентов врачом во время, установленное по записи;
- необходимость проведения занятий по повышению компетентности узких специалистов;

2. в стационарных условиях;

- обеспечение наличия и доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);

- повышение удовлетворенности полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации;

- обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации.