

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

**Результаты проведения независимой
оценки качества условий оказания
медицинских услуг
медицинскими организациями
Ленинградской области
в 2023 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 2023 г*

СОДЕРЖАНИЕ

н.п.		стр.
1	ГБУЗ Ленинградской области «Тихвинская межрайонная больница им. А.Ф.Калмыкова»	6
2	ГБУЗ Ленинградской области "Рощинская межрайонная больница"	11
3	ГБУЗ Ленинградской области "Приозерская межрайонная больница"	16
4	ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"	21
5	ГБУЗ Ленинградской области "Ломоносовская межрайонная больница им. И.Н.Юдченко"	26
6	ГБУЗ Ленинградской области «Кингисеппская межрайонная больница им. П.Н.Прохорова»	31
7	ГБУЗ Ленинградской области "Киришская клиническая межрайонная больница"	36
8	ГБУЗ Ленинградской области "Выборгская межрайонная больница"	41
9	ГБУЗ Ленинградской области "Выборгский родильный дом"	46
10	ГБУЗ Ленинградской области "Лужская межрайонная больница"	51
11	ГБУЗ Ленинградской области "Гатчинская клиническая межрайонная больница"	56
12	ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"	61
13	ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	66

14	ГБУЗ Ленинградской области "Тосненская клиническая межрайонная больница"	71
15	ГКУЗ Ленинградской области "Ульяновская психиатрическая больница"	76
16	ГБУЗ Ленинградской области "Лодейнопольская межрайонная больница"	81
17	ГБУЗ Ленинградской области "Центр профессиональной патологии"	86
18	ГБУЗ Ленинградской области "Сланцевская межрайонная больница"	91
19	ГКУЗ Ленинградской области "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"	96
20	Ленинградское ОГБУЗ Детская клиническая больница	101
21	ГБУЗ Ленинградской области "Волховская межрайонная больница"	106
22	ГБУЗ Ленинградской области "Бокситогорская межрайонная больница"	111
23	Частное учреждение здравоохранения "Больница "РЖД-Медицина" города Волхов"	116
24	ГБУ Ленинградской области "Сертоловская городская больница"	121
25	ГАУЗ ЛО "Киришская СП"	126
26	ГБУЗ Ленинградской области "Подпорожская межрайонная больница"	131
27	ГБУЗ Ленинградской области "Волосовская межрайонная больница"	136
28	ГБУЗ Ленинградской области "Всеволожская клиническая межрайонная больница"	141

29	Ленинградское ОГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"	146
30	ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница	151
31	ГКУЗ Ленинградской области "Областная туберкулезная больница в г. Тихвине"	156
32	ГКУЗ Ленинградской области "Зеленохолмская туберкулезная больница"	161
33	ГКУЗ Ленинградской области "Тихвинская психиатрическая больница"	166
34	ГБУЗ Ленинградской области "Кировская клиническая межрайонная больница"	171
35	ГКУЗ Ленинградской области "Дружносельская психиатрическая больница"	176
36	ГБУЗ "Ленинградский областной наркологический диспансер им.А.Я.Гриненко"	181
37	Ленинградское ОГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"	186
38	ГБУЗ Ленинградской области "Приморская районная больница"	191
39	ГАУЗ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "ДЕТСКИЙ ХОСПИС ПРИ СОБОРЕ СВЯТОГО АРХИСТРАТИГА БОЖИЯ МИХАИЛА ПОСЕЛКА ТОКСОВО ВСЕВОЛОЖСКОГО РАЙОНА"	196
40	ГБУЗ Ленинградской области "Токсовская межрайонная больница"	201
41	Частное учреждение здравоохранения Больница РЖД-Медицина города Выборг	206
42	ГКУЗ Ленинградской области "Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"	211

43	ГБУЗ "Ленинградский областной клинический онкологический диспансер им. Л.Д. Романа"	216
44	ГКУЗ Ленинградский областной психоневрологический диспансер	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
54	0	271
55	0	276
56	0	281
57	0	286

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	100
Амбулатория (включая врачей специалистов)	100
Стационар	100
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

327

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	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	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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

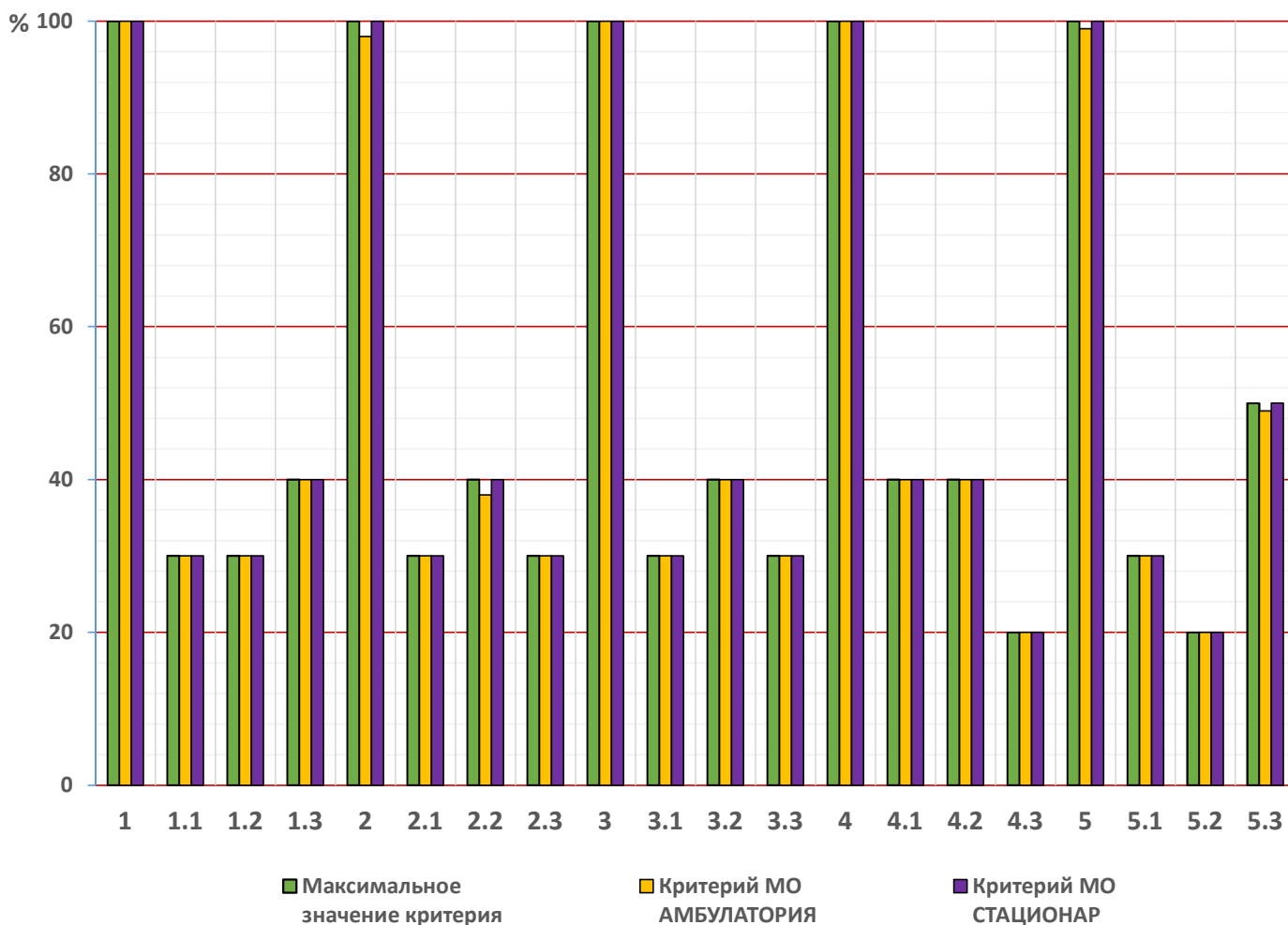
Количество проанализированных анкет

320

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Рощинская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	100
Амбулатория (включая врачей специалистов)	100
Стационар	100
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

371

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	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"

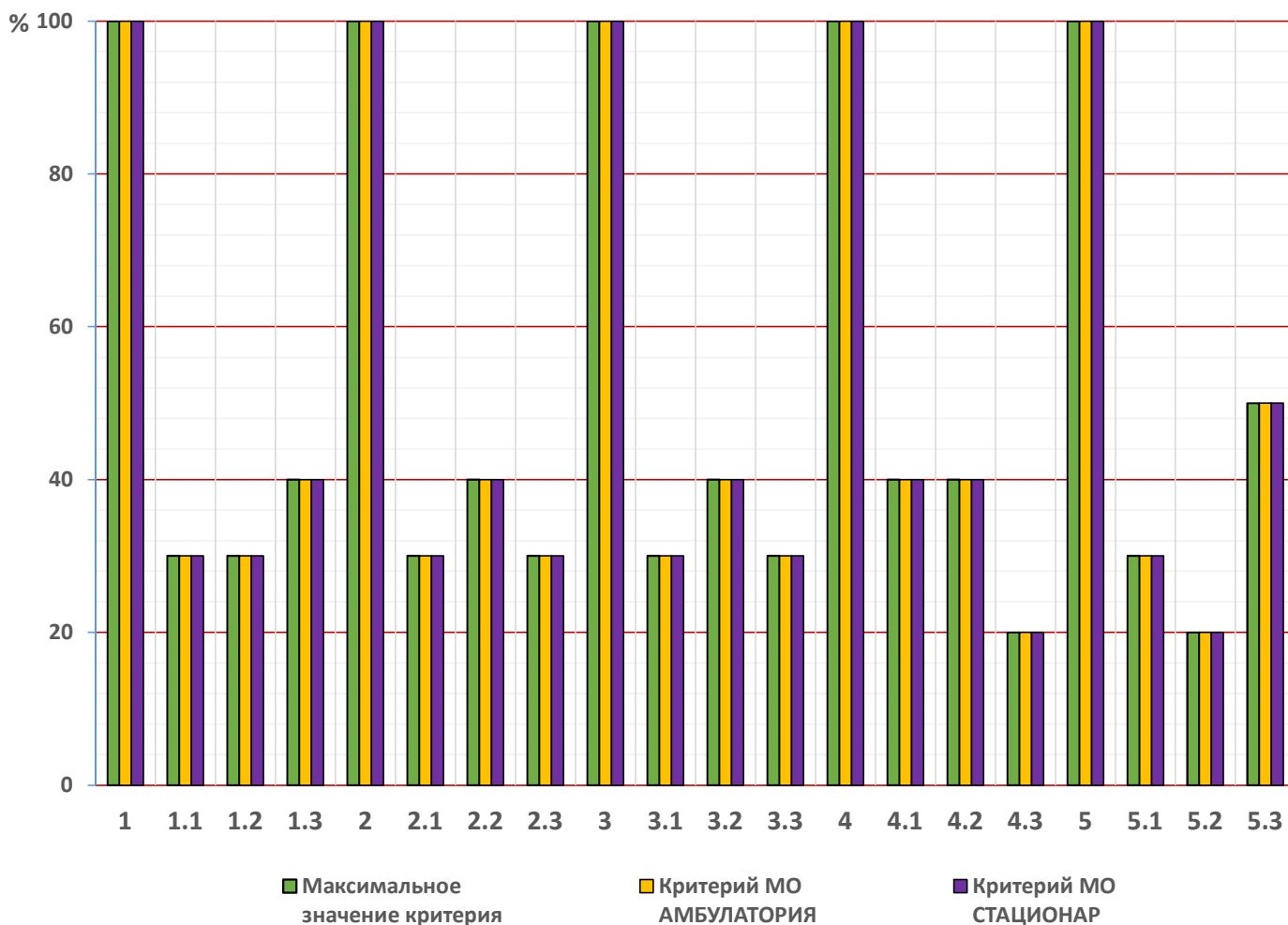
Количество проанализированных анкет

630

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Приозерская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	100
Амбулатория (включая врачей специалистов)	100
Стационар	100
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

607

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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

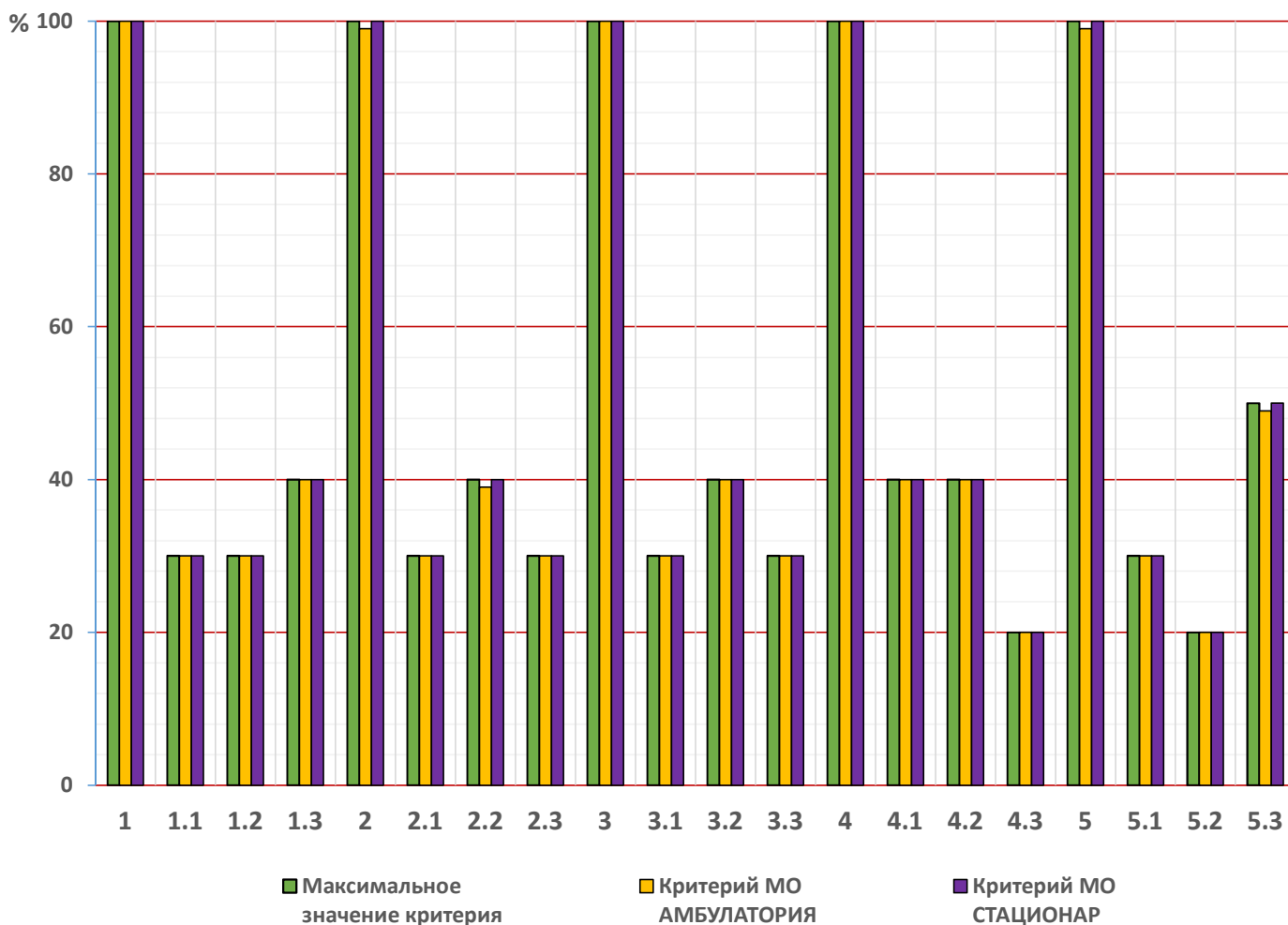
Количество проанализированных анкет

54

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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 2023 году

ГБУЗ ЛО "Выборгская детская городская больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	99
Амбулатория (включая врачей специалистов)	100
Стационар	98
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

331

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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

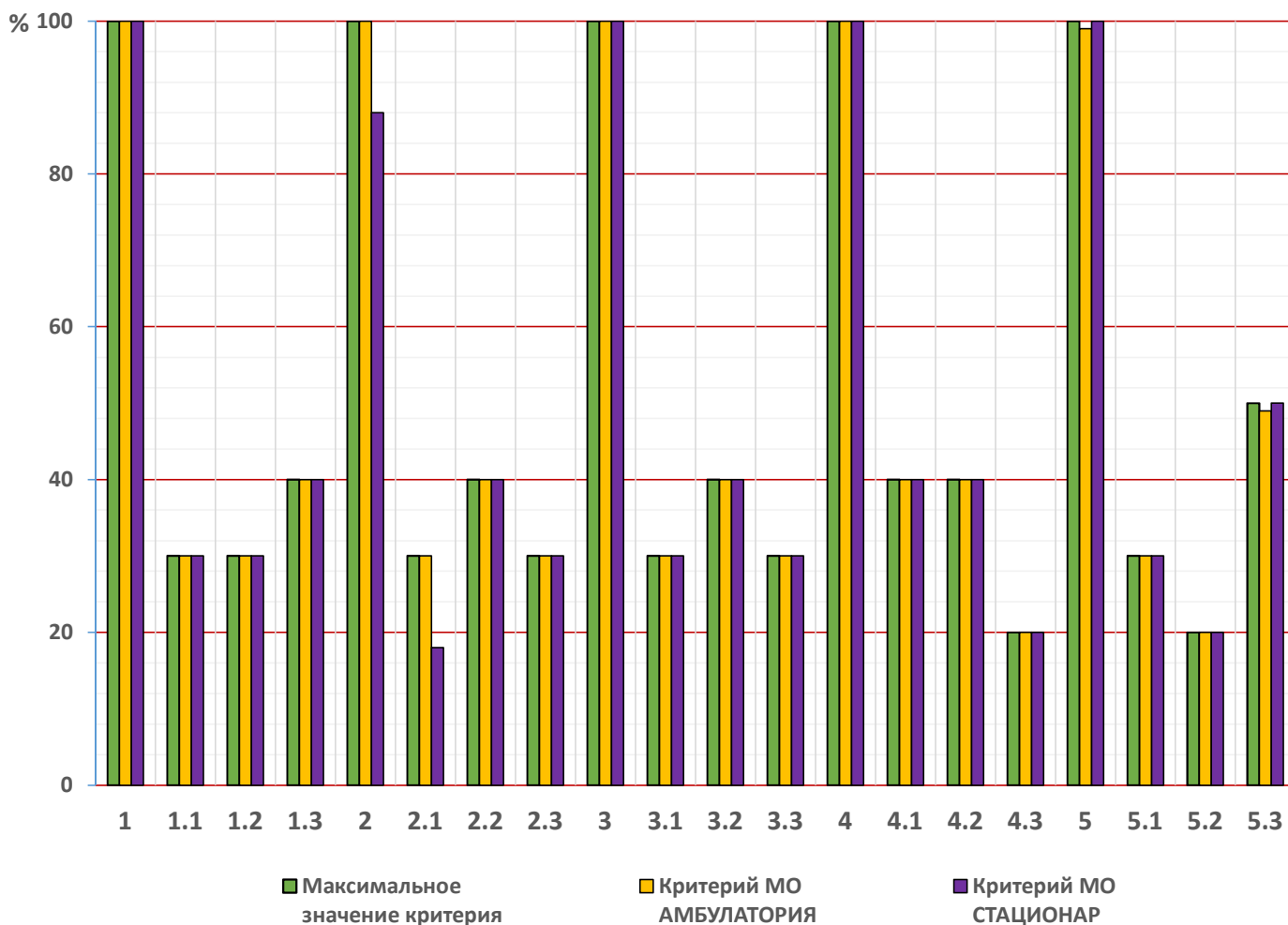
Количество проанализированных анкет

346

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	99
Амбулатория (включая врачей специалистов)	99
Стационар	99
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

810

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	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)	34
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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

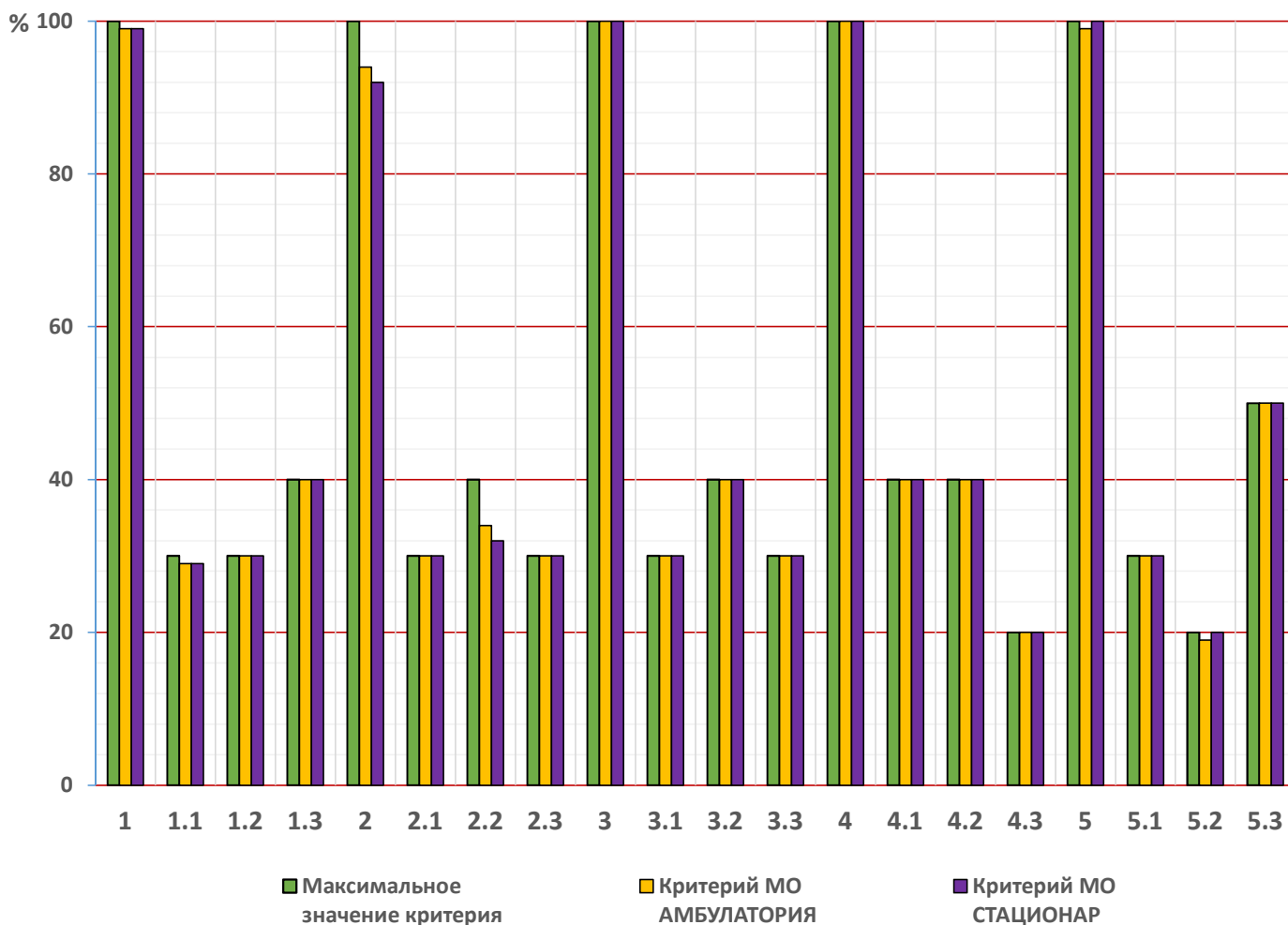
Количество проанализированных анкет

270

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	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	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 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	98
Амбулатория (включая врачей специалистов)	99
Стационар	98
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

488

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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

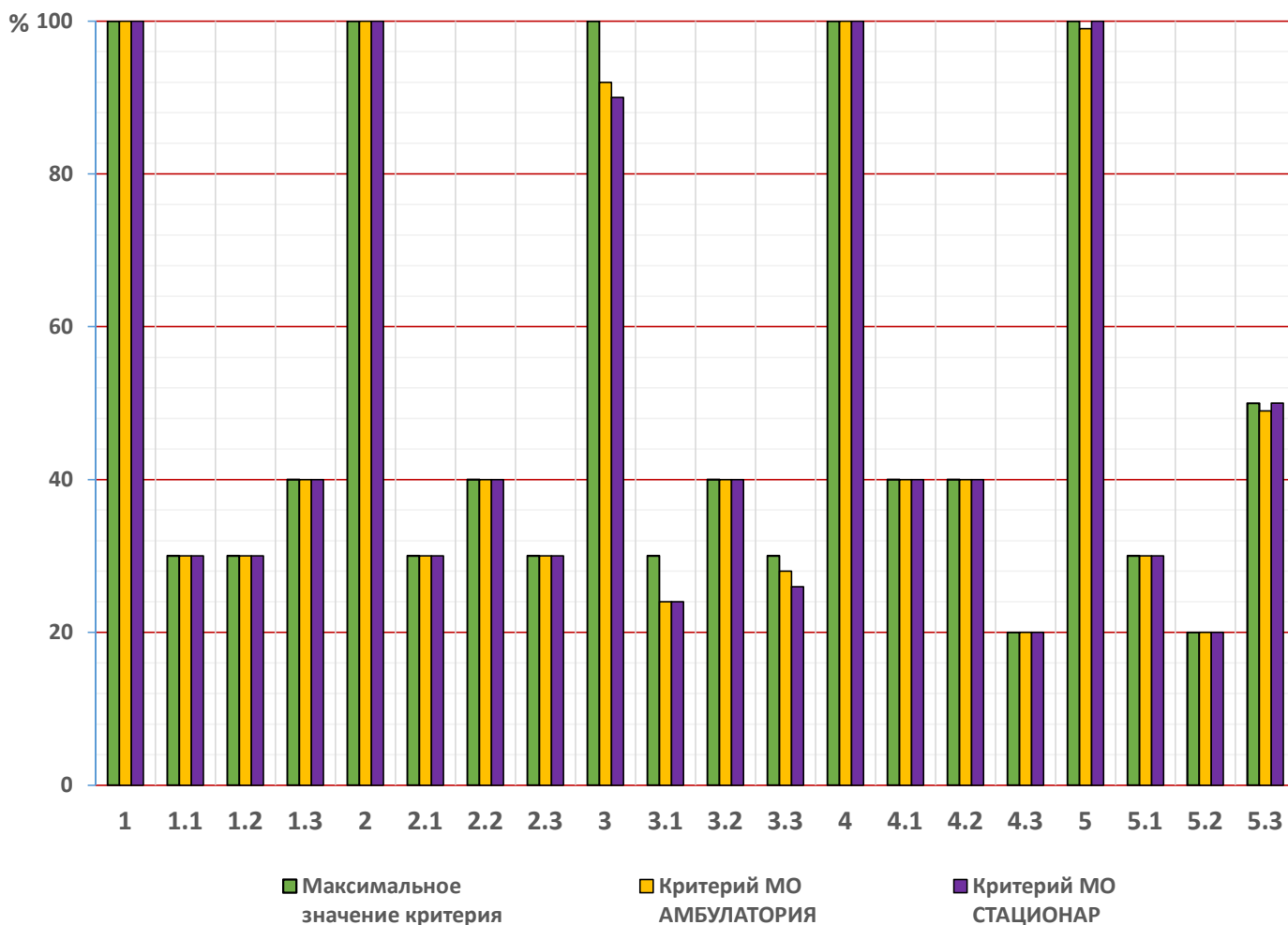
Количество проанализированных анкет

301

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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	90
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	26
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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Киришская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	97
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

440

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	96
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	38
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)	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	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)	20
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"

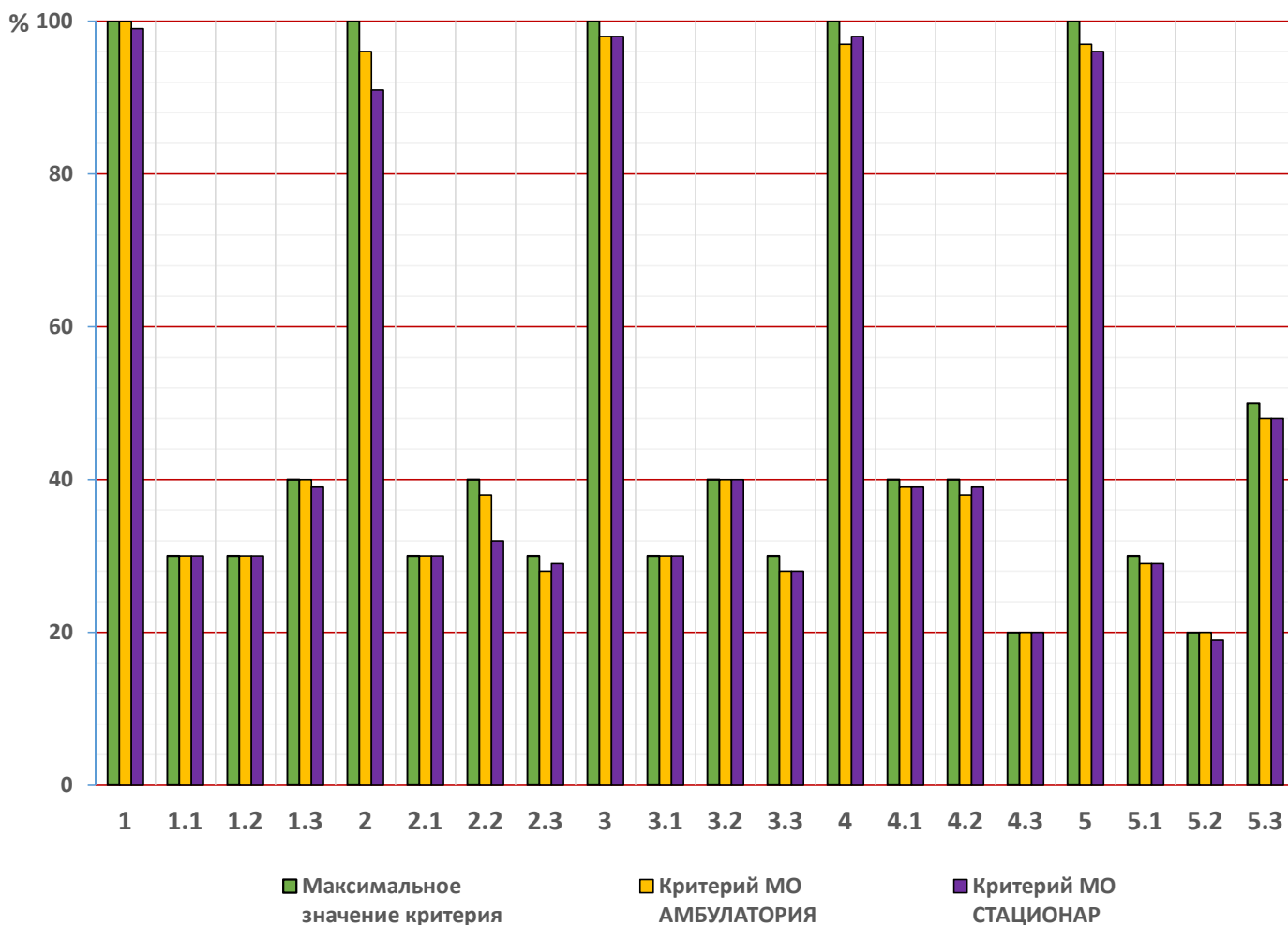
Количество проанализированных анкет

375

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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	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	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	96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Выборгская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	97
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

541

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	99
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
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"

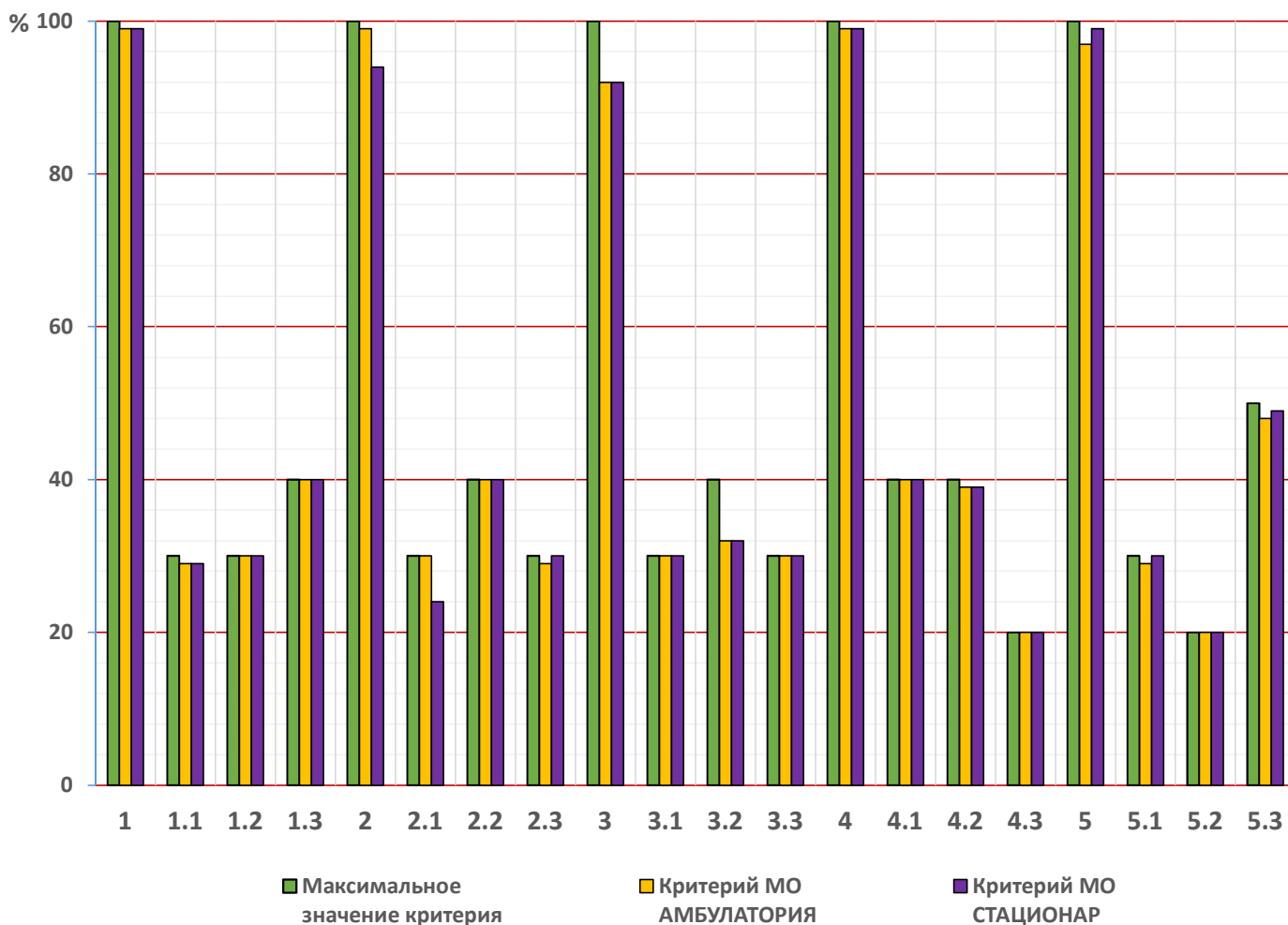
Количество проанализированных анкет

181

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	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 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	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Выборгский родильный дом"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

260

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	37
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	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.	40
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	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	93
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)	43

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

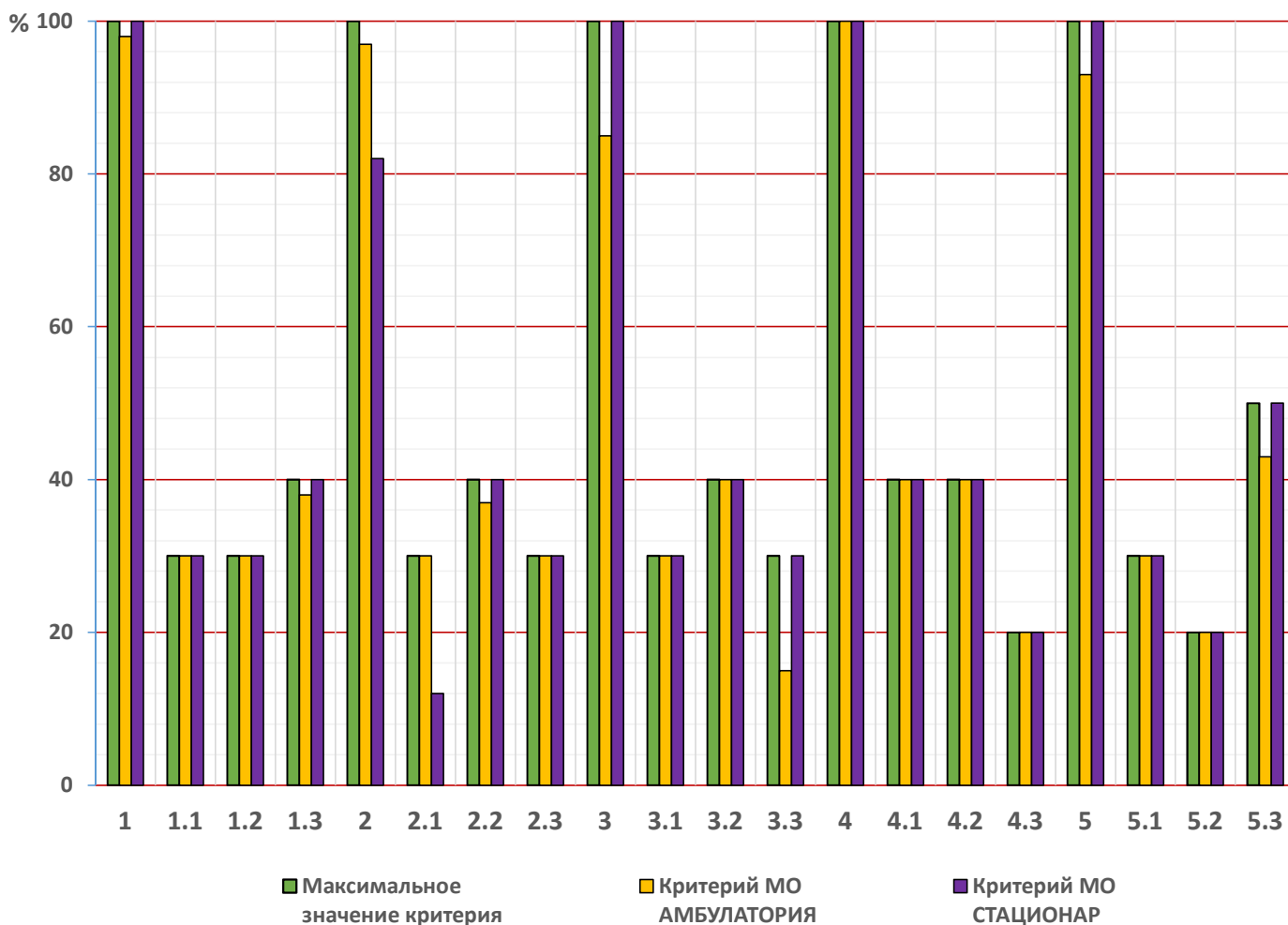
Количество проанализированных анкет

500

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	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	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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Лужская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	97
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

453

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	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"

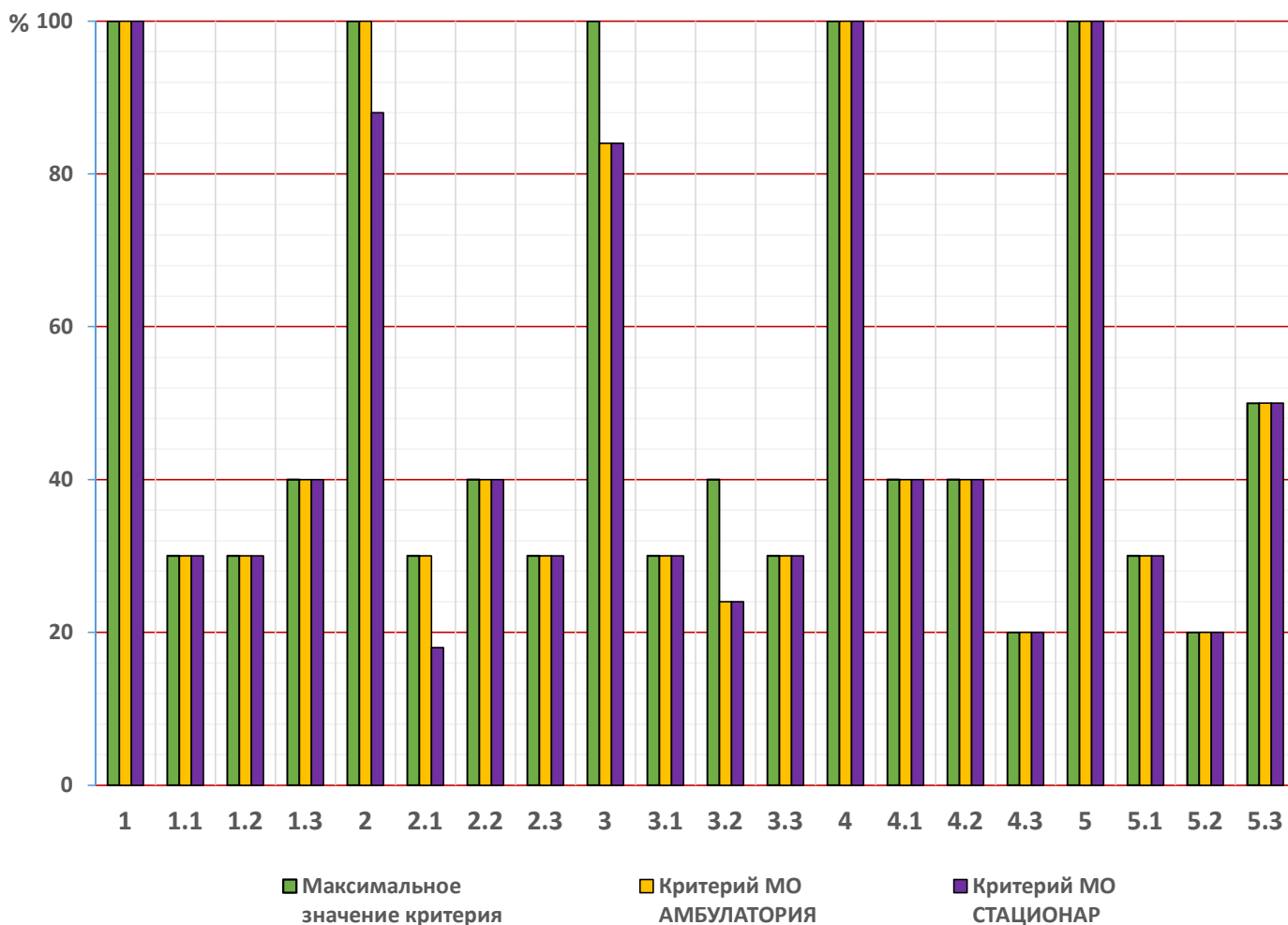
Количество проанализированных анкет

451

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	88
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Гатчинская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

400

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	34
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	95
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).	25
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)	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	92
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)	46

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

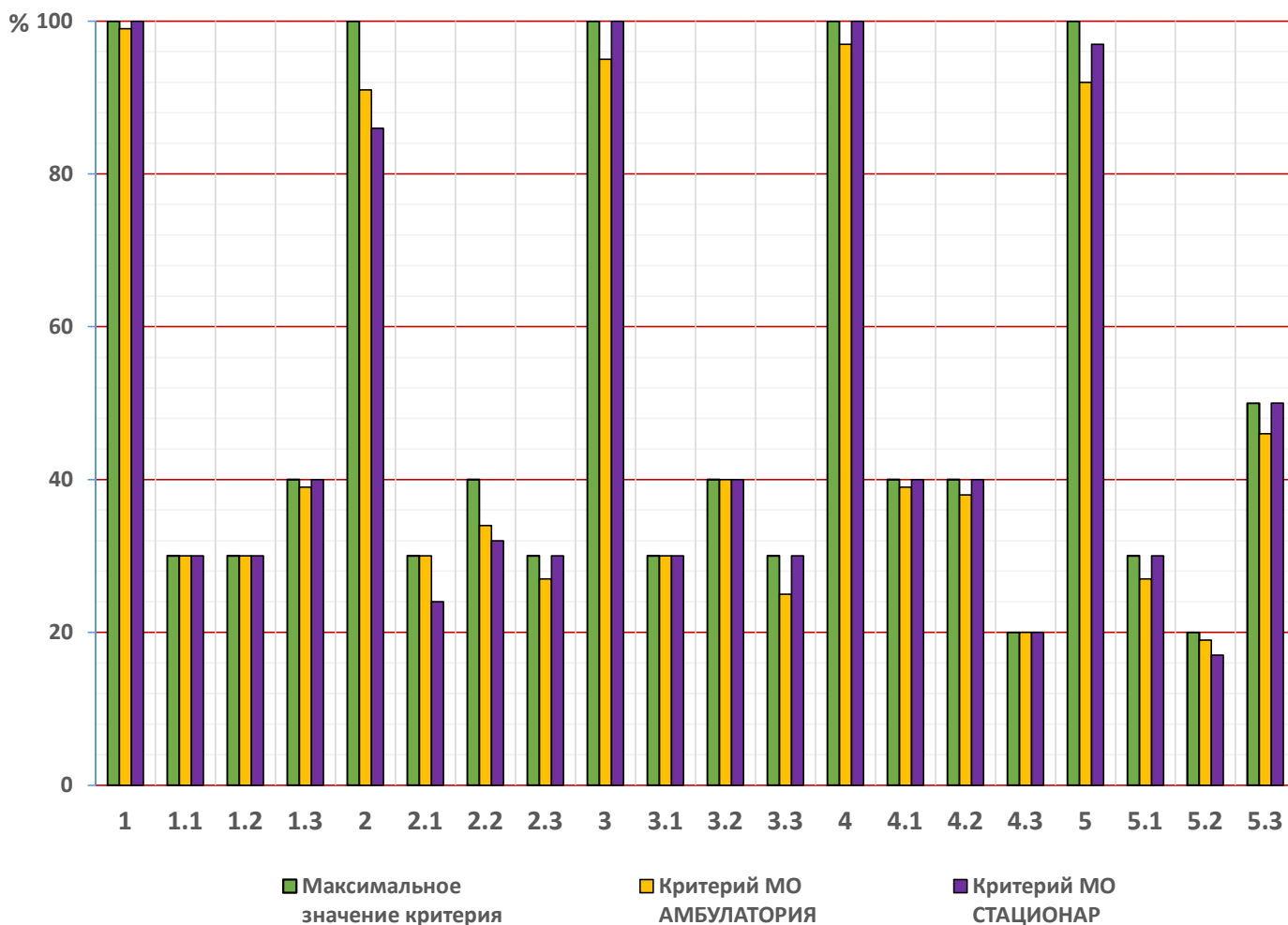
Количество проанализированных анкет

55

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	86
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	24
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	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	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)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГКУЗ "Ленинградский областной противотуберкулезный диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	96
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	98
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

1259

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	70
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)	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"

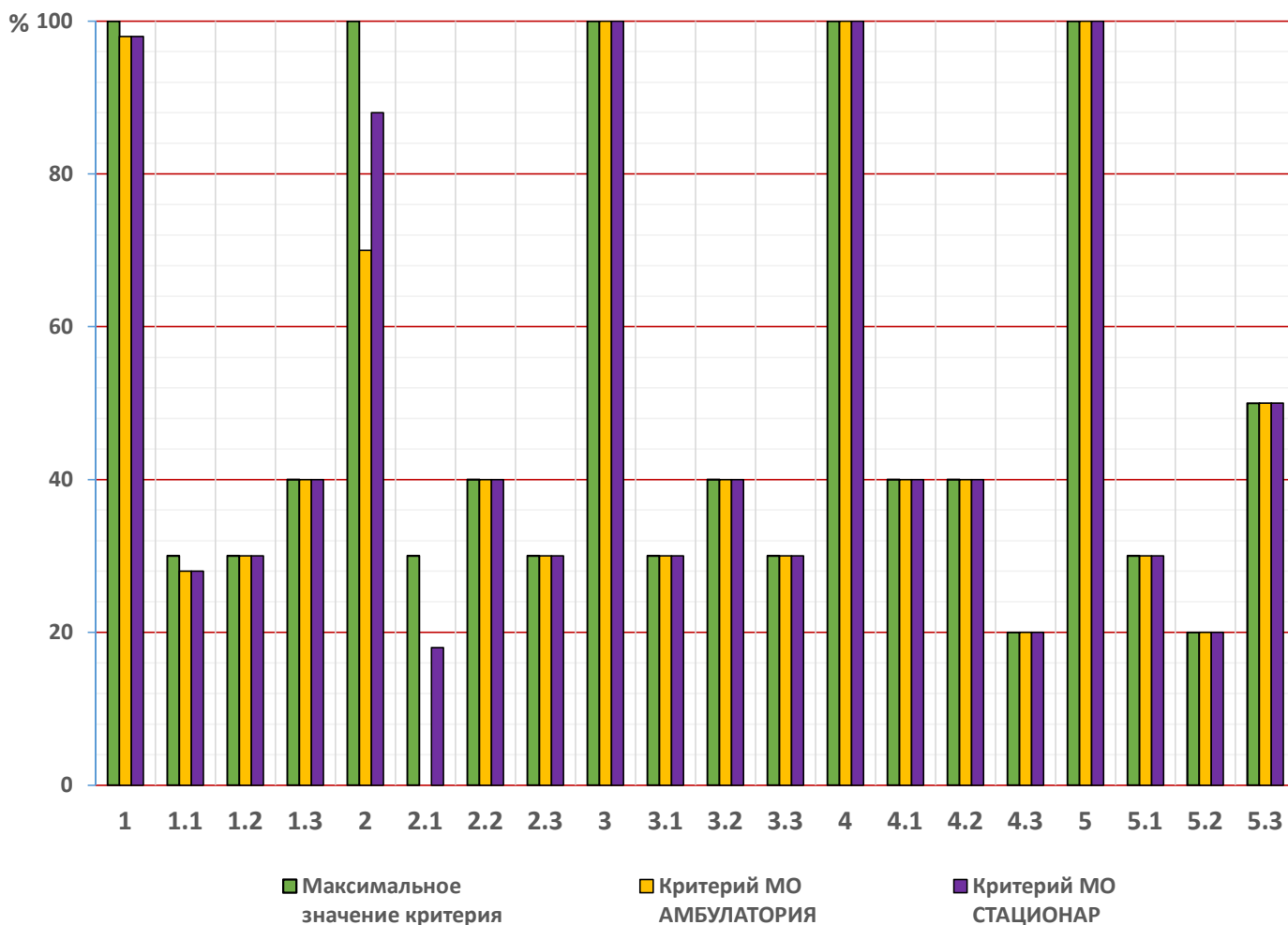
Количество проанализированных анкет

198

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	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	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

- 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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ "Ленинградский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	97
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **670**

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	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

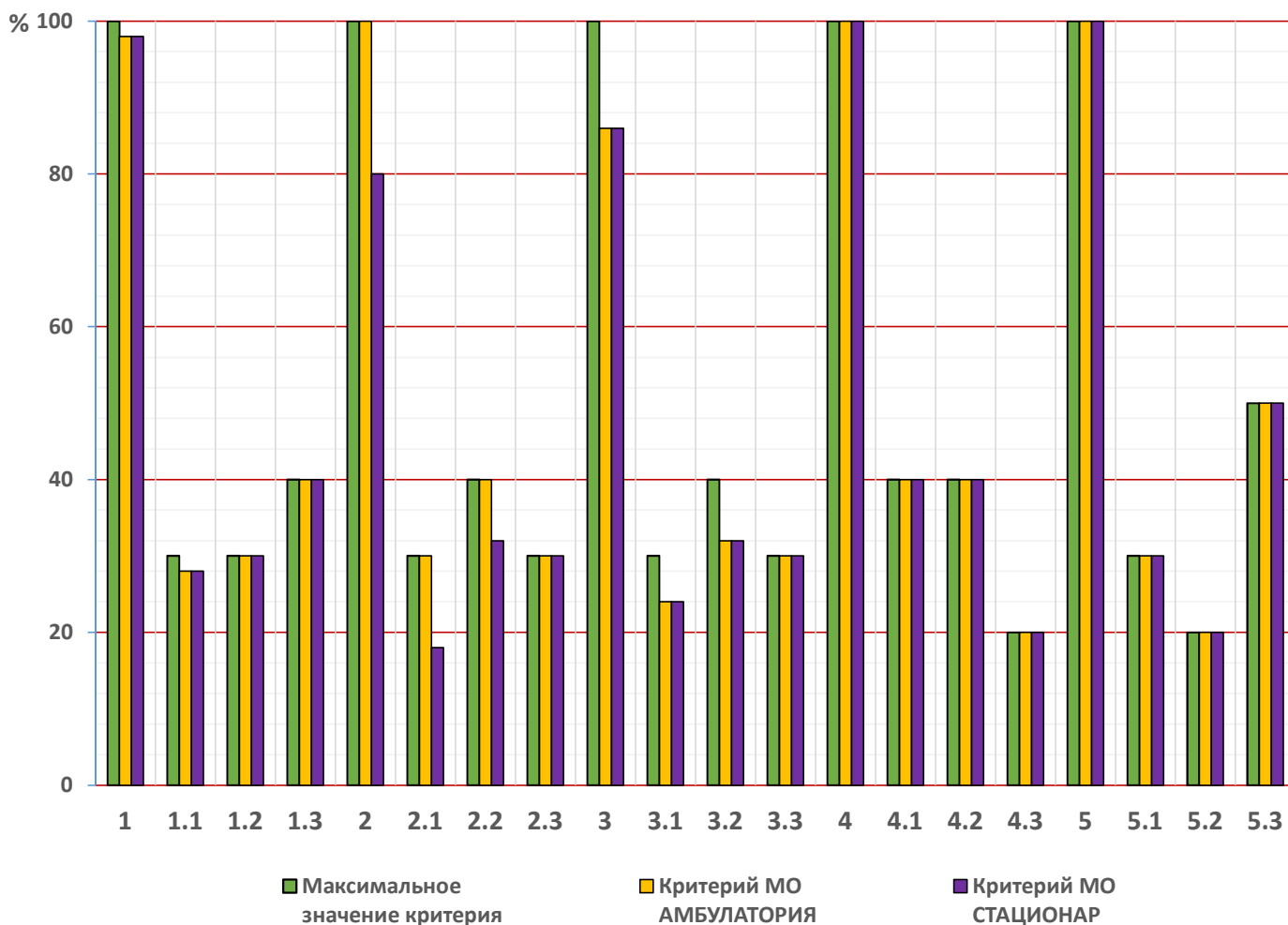
Количество проанализированных анкет

640

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	28
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	80
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	18
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Тосненская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 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 2023 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

235

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	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)	33
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)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47

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

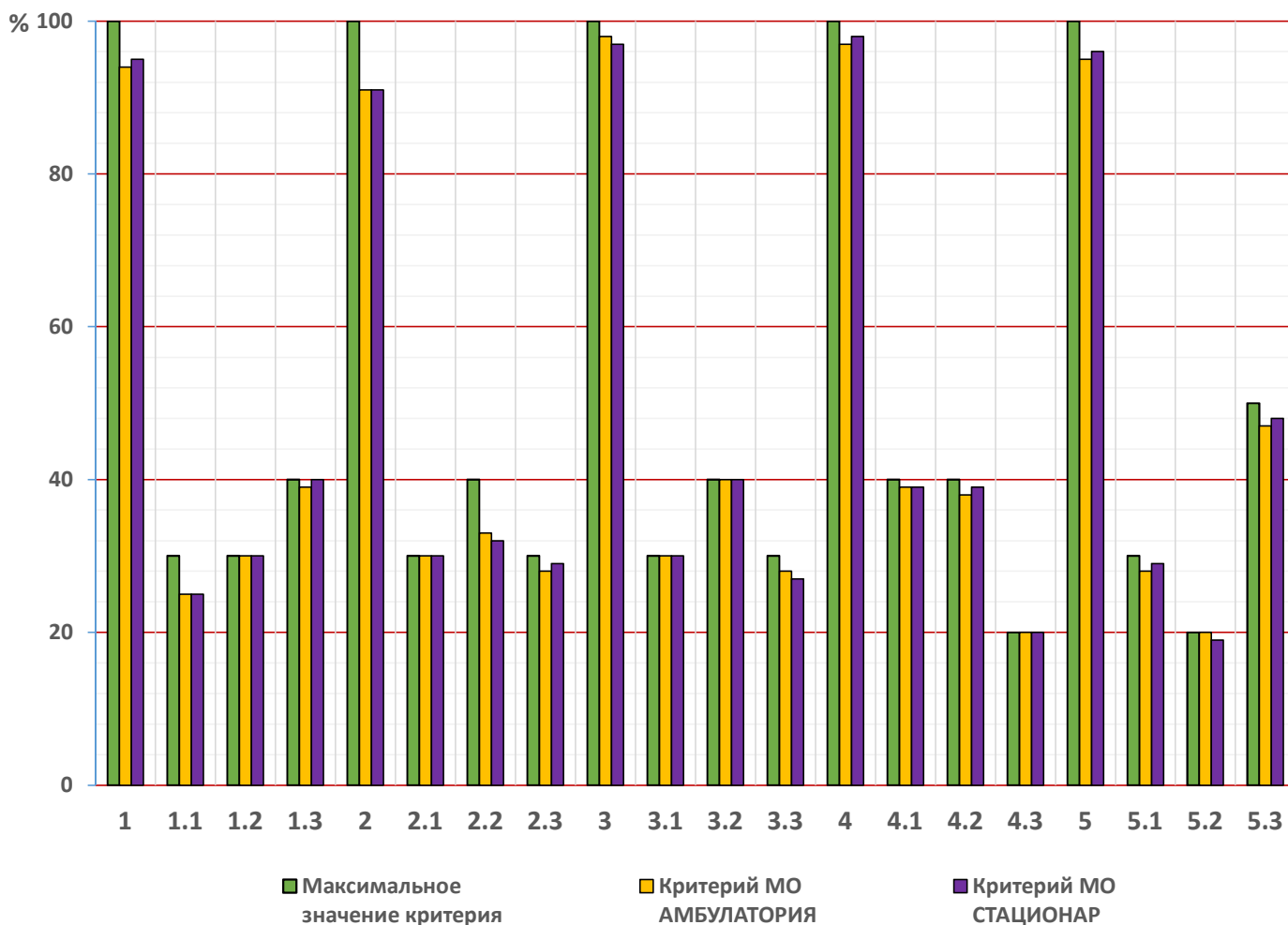
Количество проанализированных анкет

387

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	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	97
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)	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	96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГКУЗ Ленинградской области "Ульяновская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	95
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

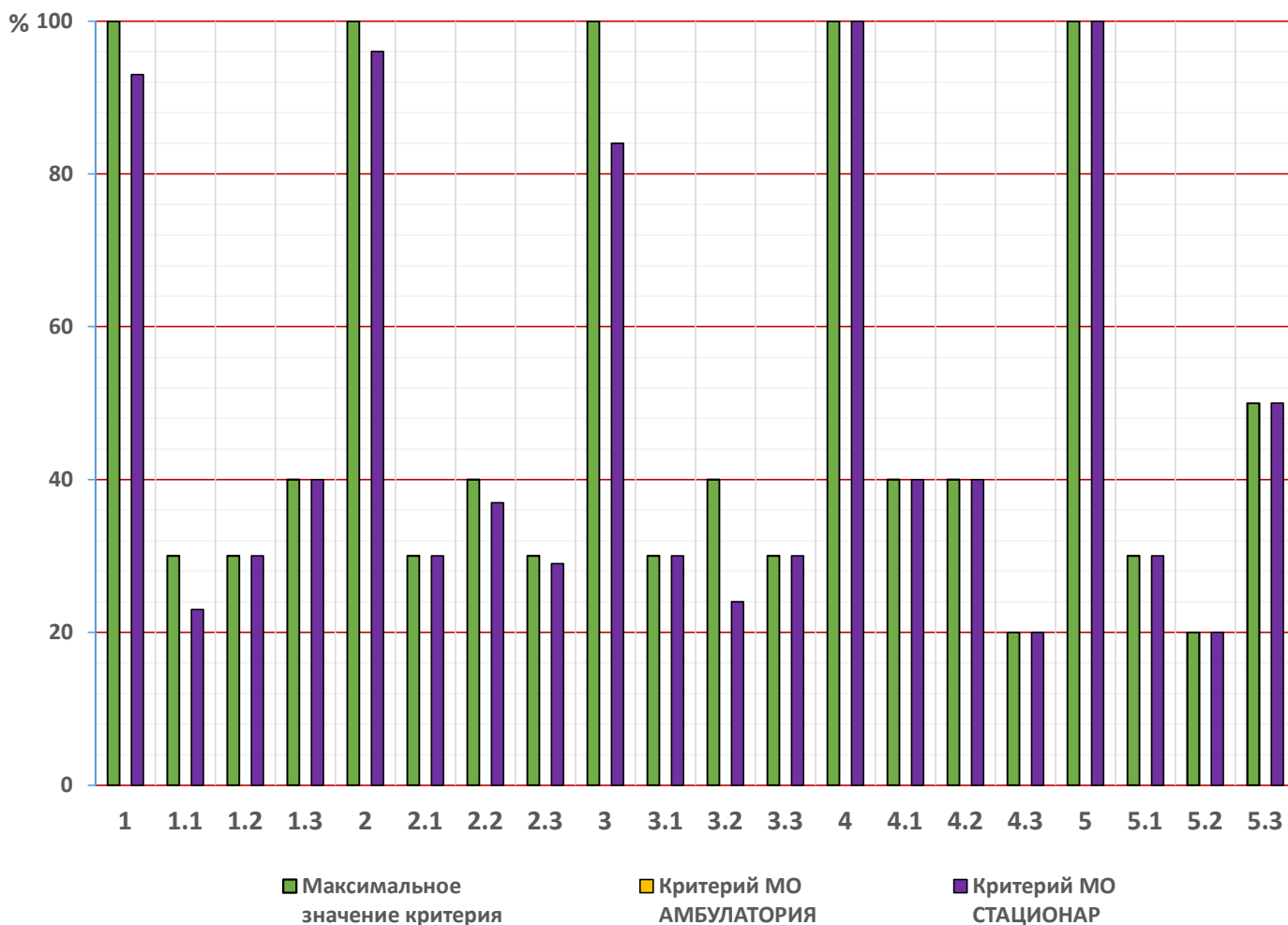
Количество проанализированных анкет

721

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	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)	37
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	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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Лодейнопольская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 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 2023 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

620

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	33
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	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)	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)	20
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)	19
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"

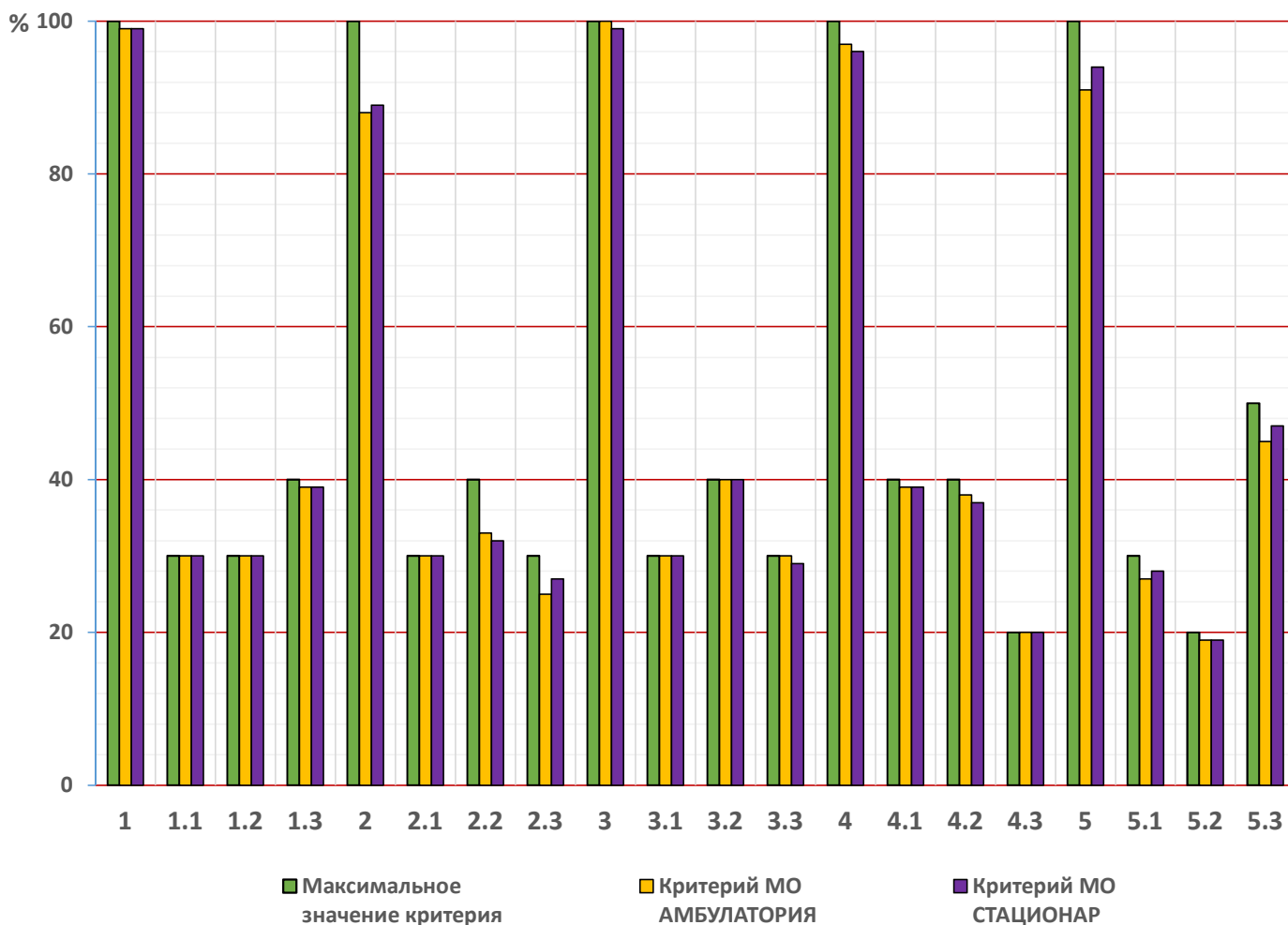
Количество проанализированных анкет

245

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	89
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	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	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	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)	37
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Центр профессиональной патологии"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	95
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

615

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 исследования/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

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

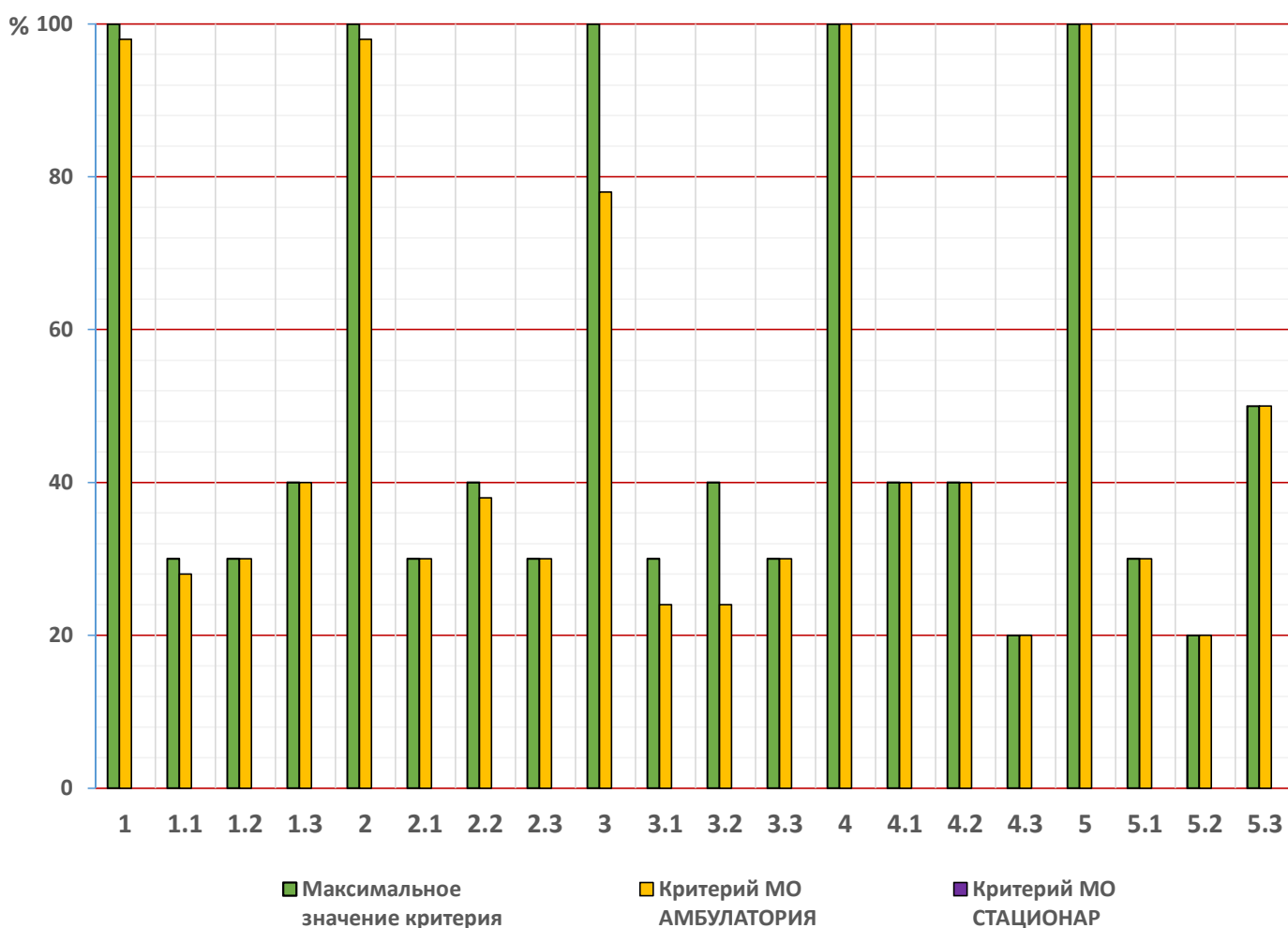
Количество проанализированных анкет

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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Сланцевская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

387

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	30
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	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)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

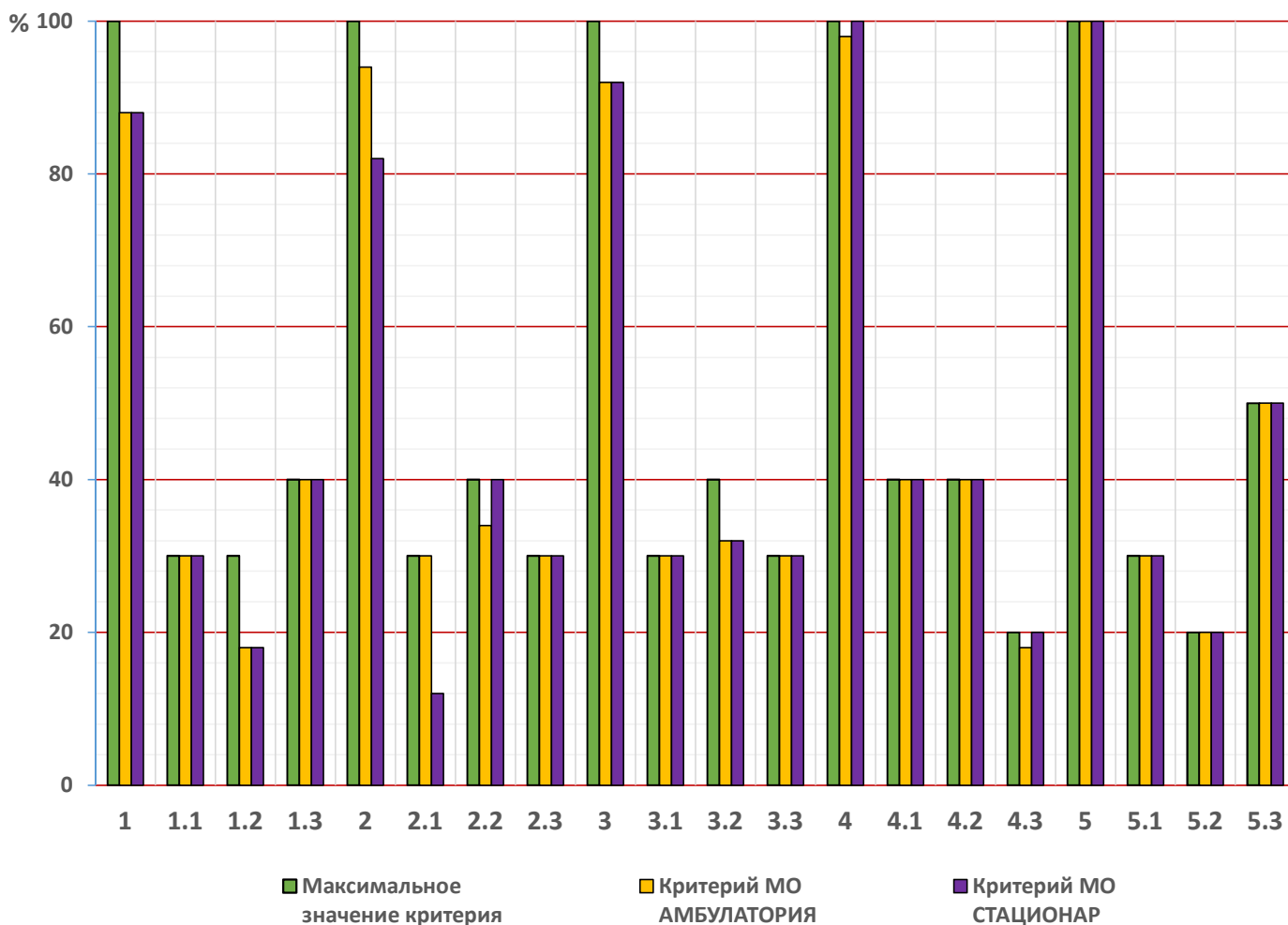
Количество проанализированных анкет

365

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	30
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	82
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	12
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГКУЗ Ленинградской области "Областная туберкулезная больница в городе Выборге"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	91
Стационар	97
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

609

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	27
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	70
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)	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"

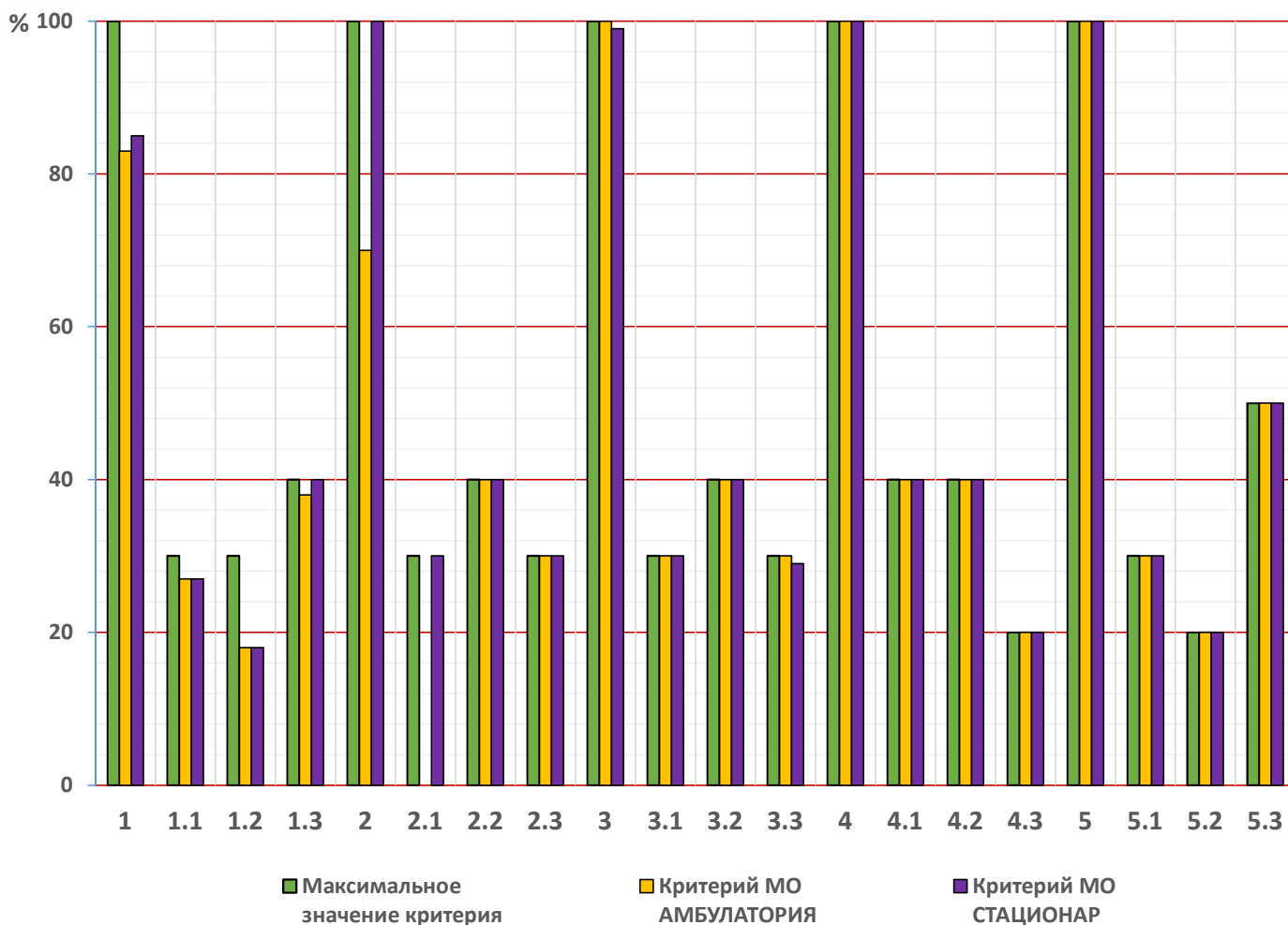
Количество проанализированных анкет

635

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	27
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического 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	99
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	29
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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 2023 году

Ленинградское ОГБУЗ Детская клиническая больница

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

320

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	29
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	98
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	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	82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	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"

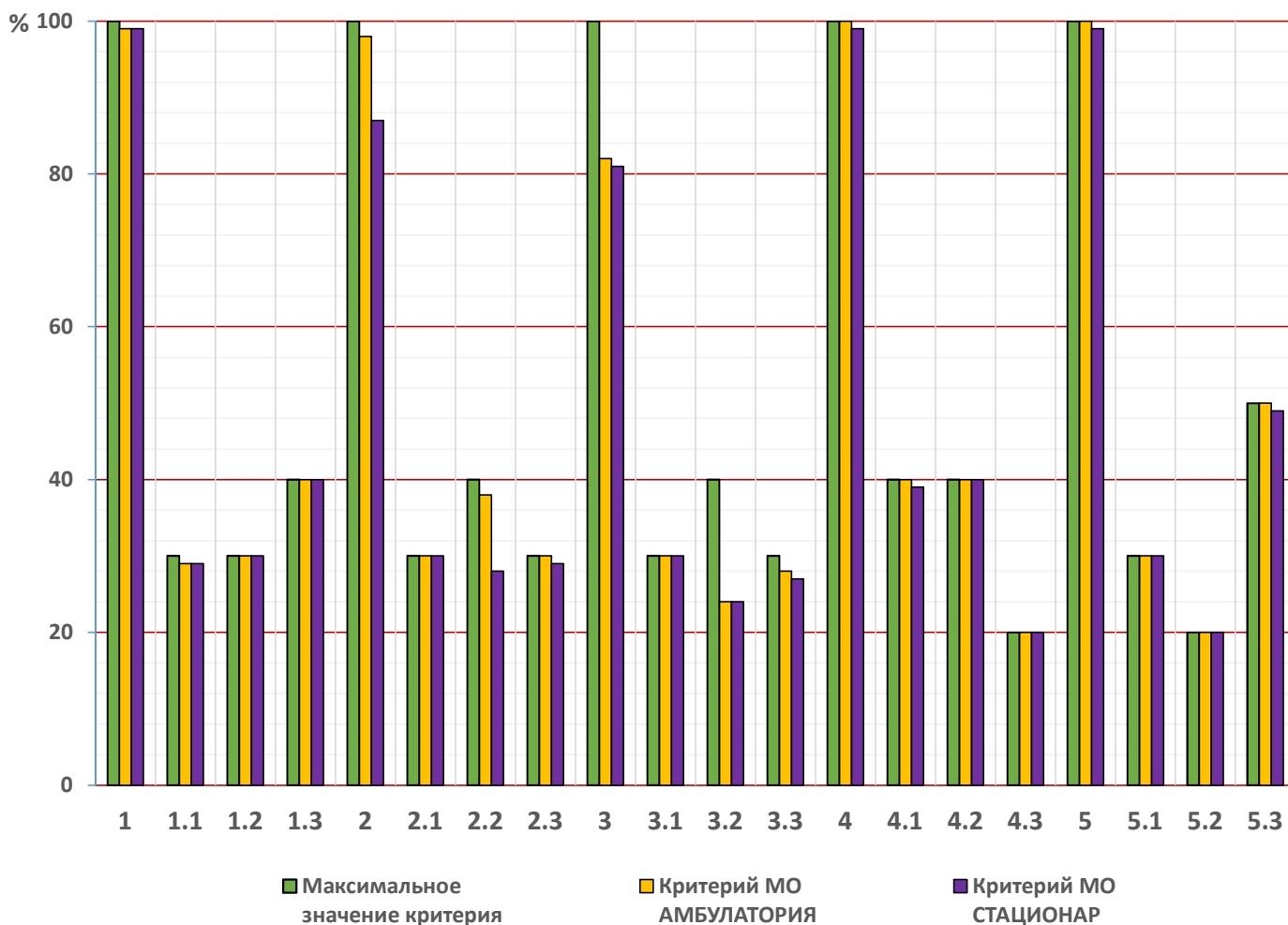
Количество проанализированных анкет

288

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	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	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	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Волховская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	98
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

129

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	34
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	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)	20
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"

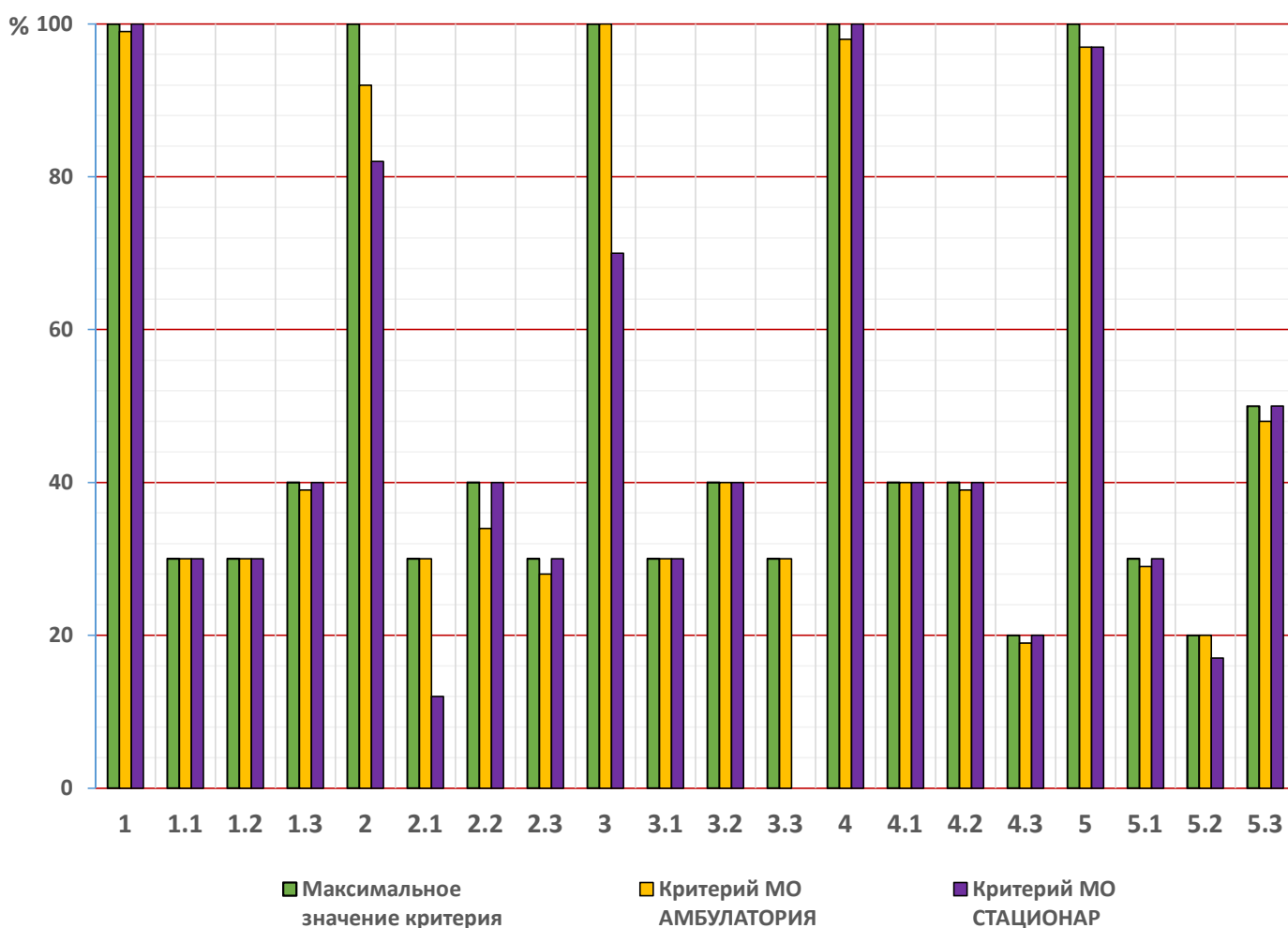
Количество проанализированных анкет

22

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	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	70
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)	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	97
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Бокситогорская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	94
Амбулатория (включая врачей специалистов)	95
Стационар	94
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

301

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	100
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	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	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

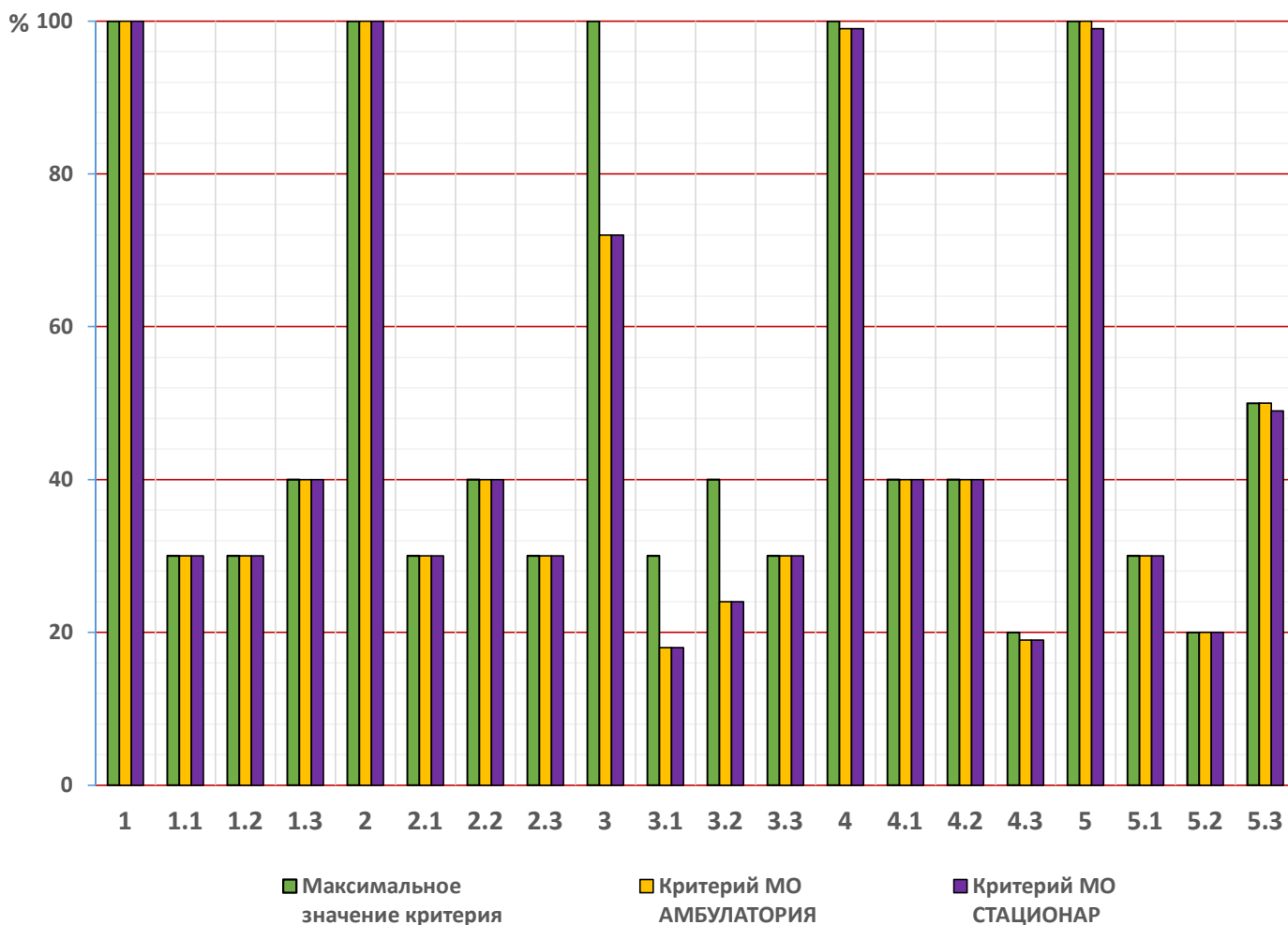
Количество проанализированных анкет

303

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	100
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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	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	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	96
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

60

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	96
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	36
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	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"

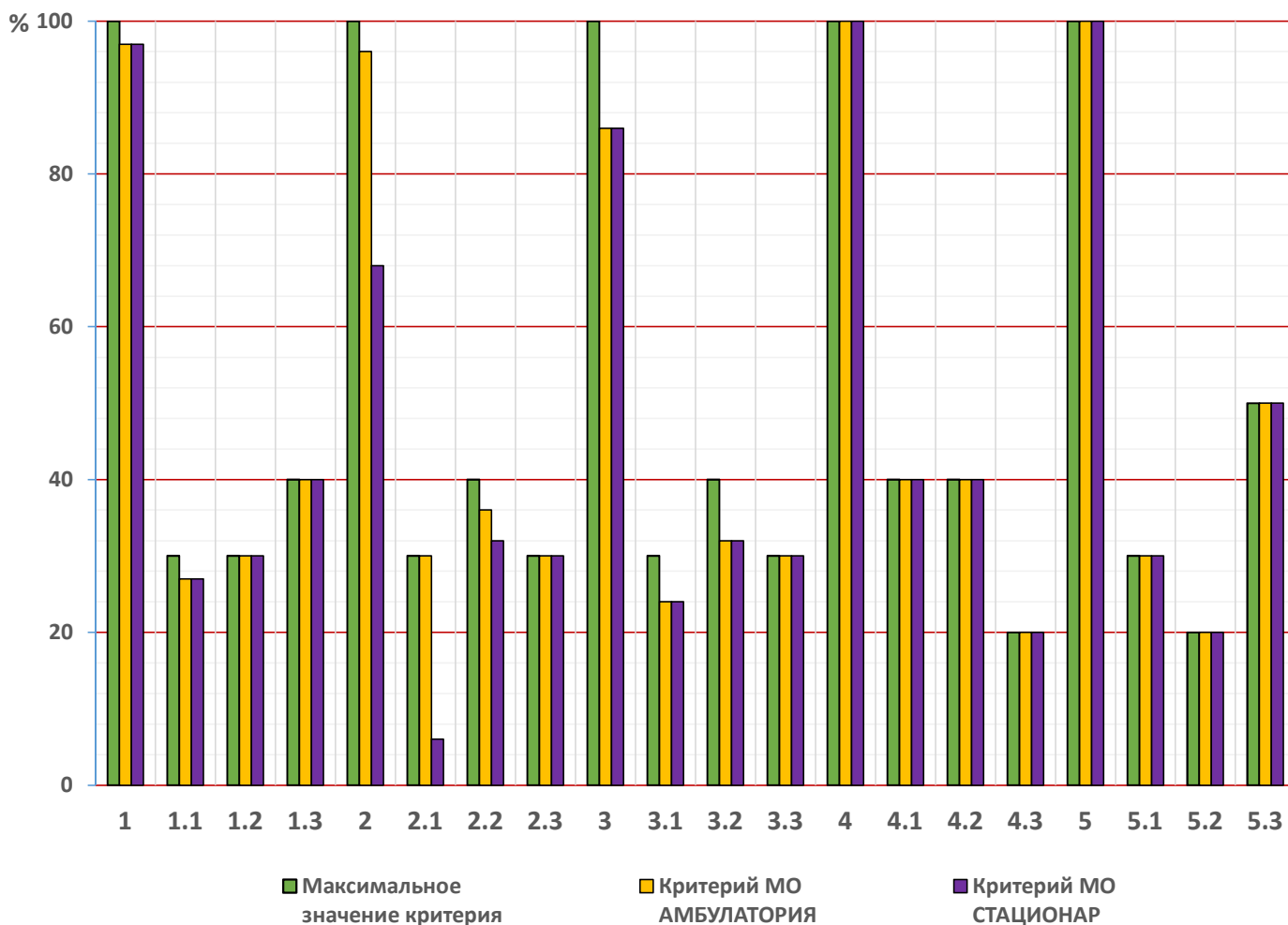
Количество проанализированных анкет

3

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	68
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)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	86
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУ Ленинградской области "Сертоловская городская больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	93
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

1144

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	98
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	33
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	84
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	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)	37
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	93
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
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"

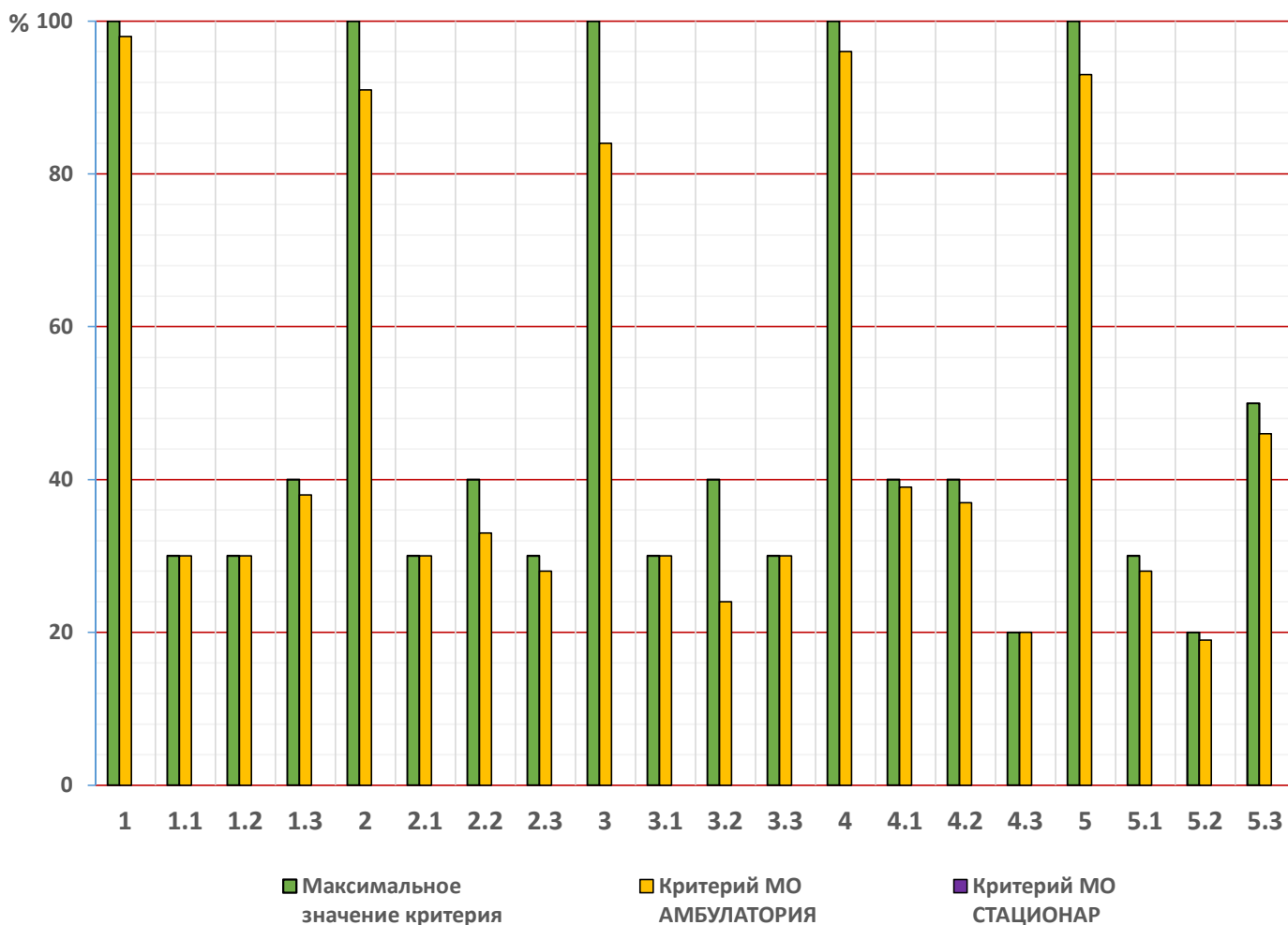
Количество проанализированных анкет

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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГАУЗ ЛО "Киришская СП"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	93
Стационар	-
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

695

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	70
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)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	92
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	32
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

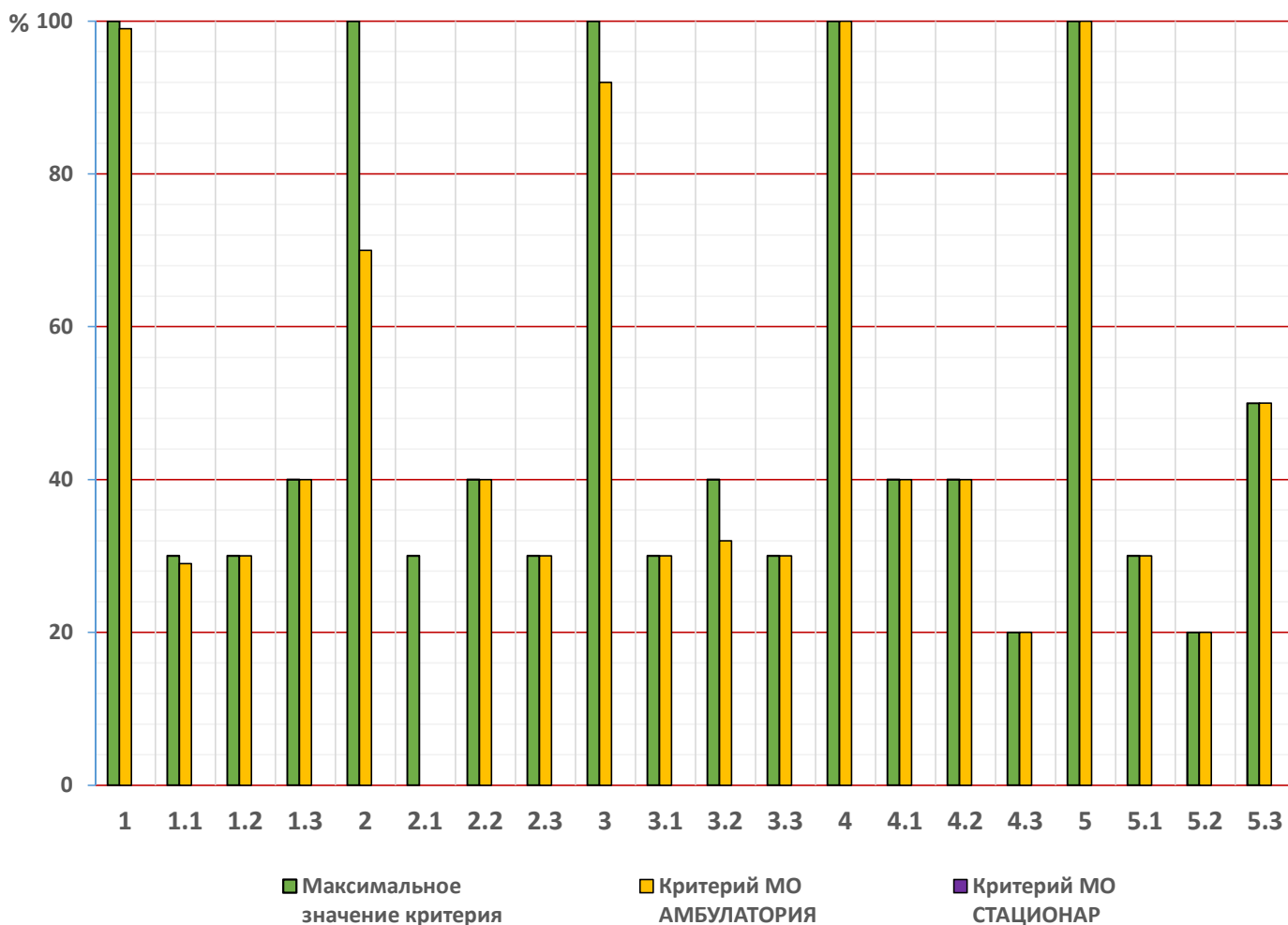
Количество проанализированных анкет

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

- 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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Подпорожская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	93
Стационар	93
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

462

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	30
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	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	82
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	30
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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"

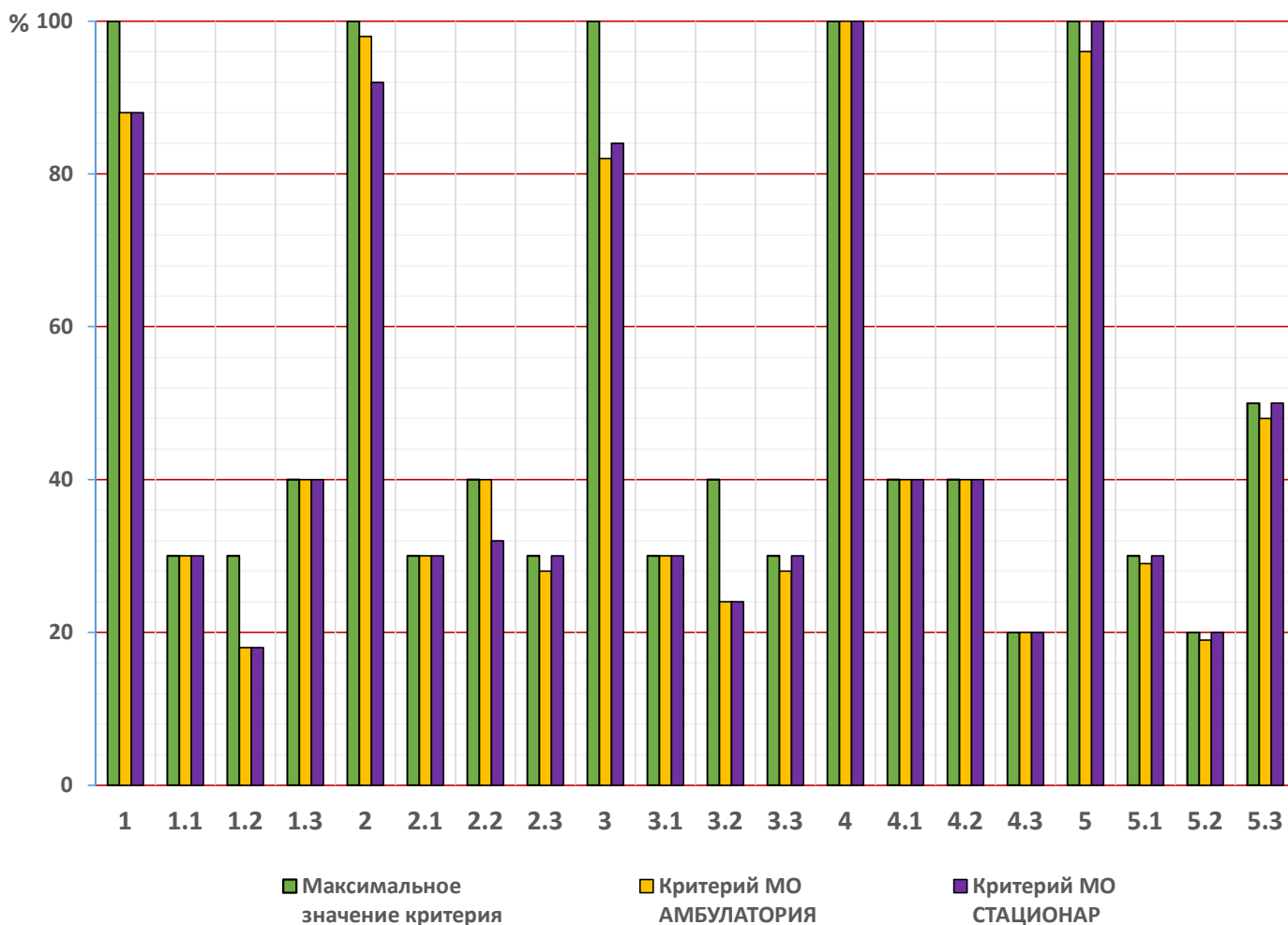
Количество проанализированных анкет

160

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	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	92
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	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 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Волосовская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	93
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	92
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

1010

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	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)	34
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	79
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).	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	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"

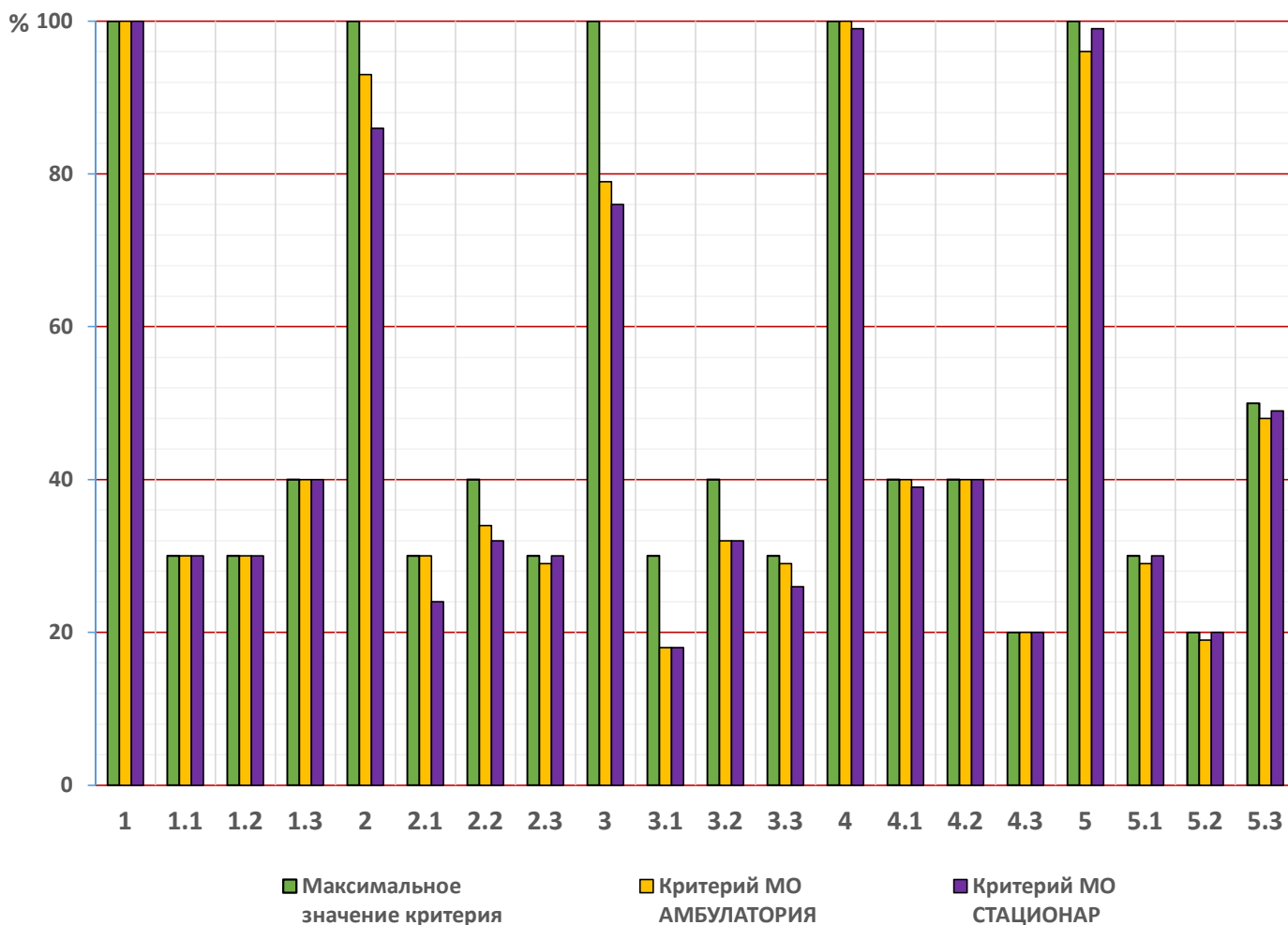
Количество проанализированных анкет

1048

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	86
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	24
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	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	76
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)	26
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Всеволожская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	92
Амбулатория (включая врачей специалистов)	94
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

683

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	99
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	30
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	34
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	89
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	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)	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	92
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)	46

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

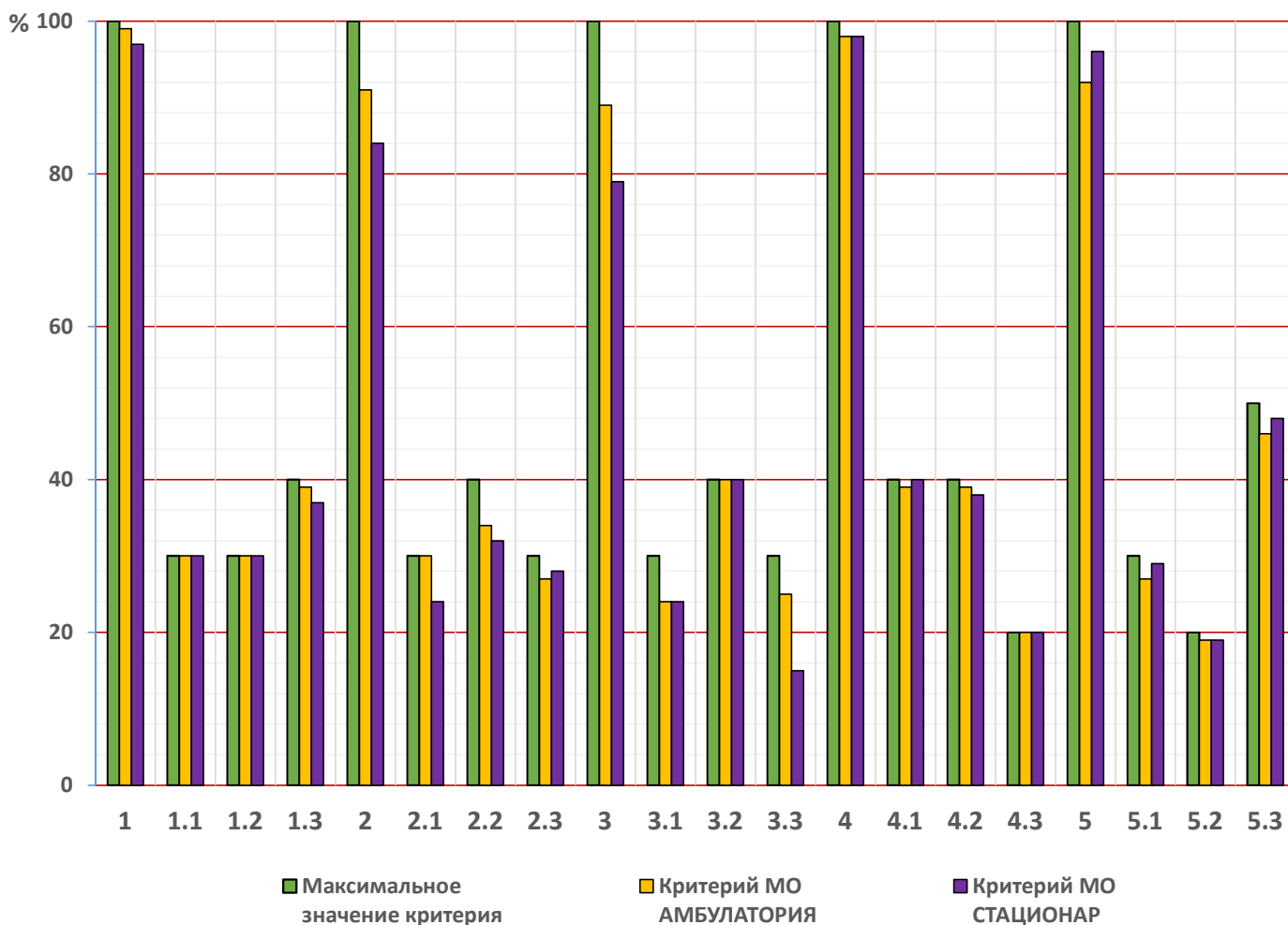
Количество проанализированных анкет

47

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	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)	37
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	24
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	79
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	15
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	98
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	96
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 рекомендаций нет.

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

Ленинградское ОГКУЗ "Свирская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	91
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

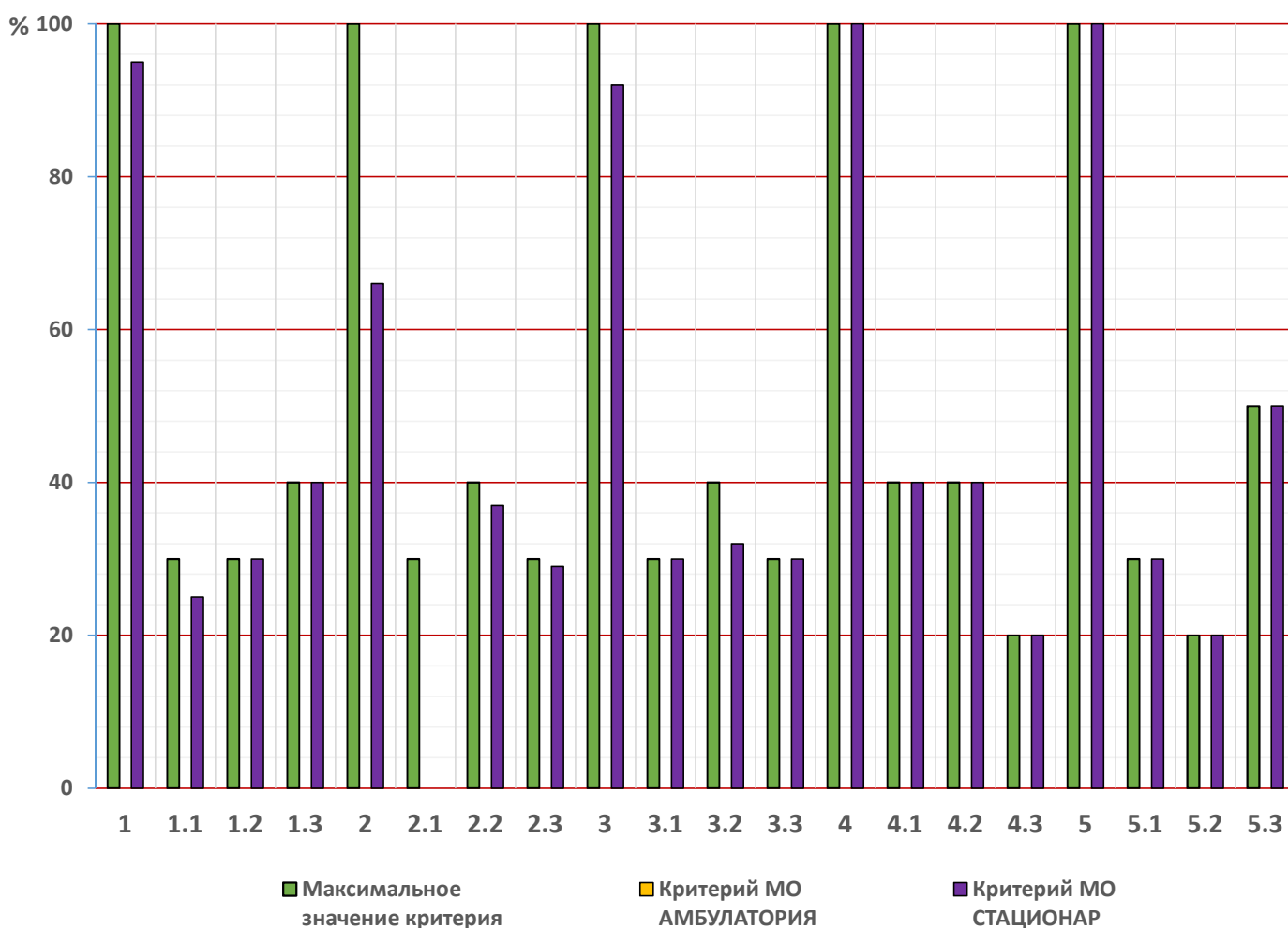
Количество проанализированных анкет

606

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	66
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)	37
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	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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградская областная клиническая больница

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	88
Стационар	95
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

342

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	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)	32
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	78
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).	16
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	89
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)	44

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

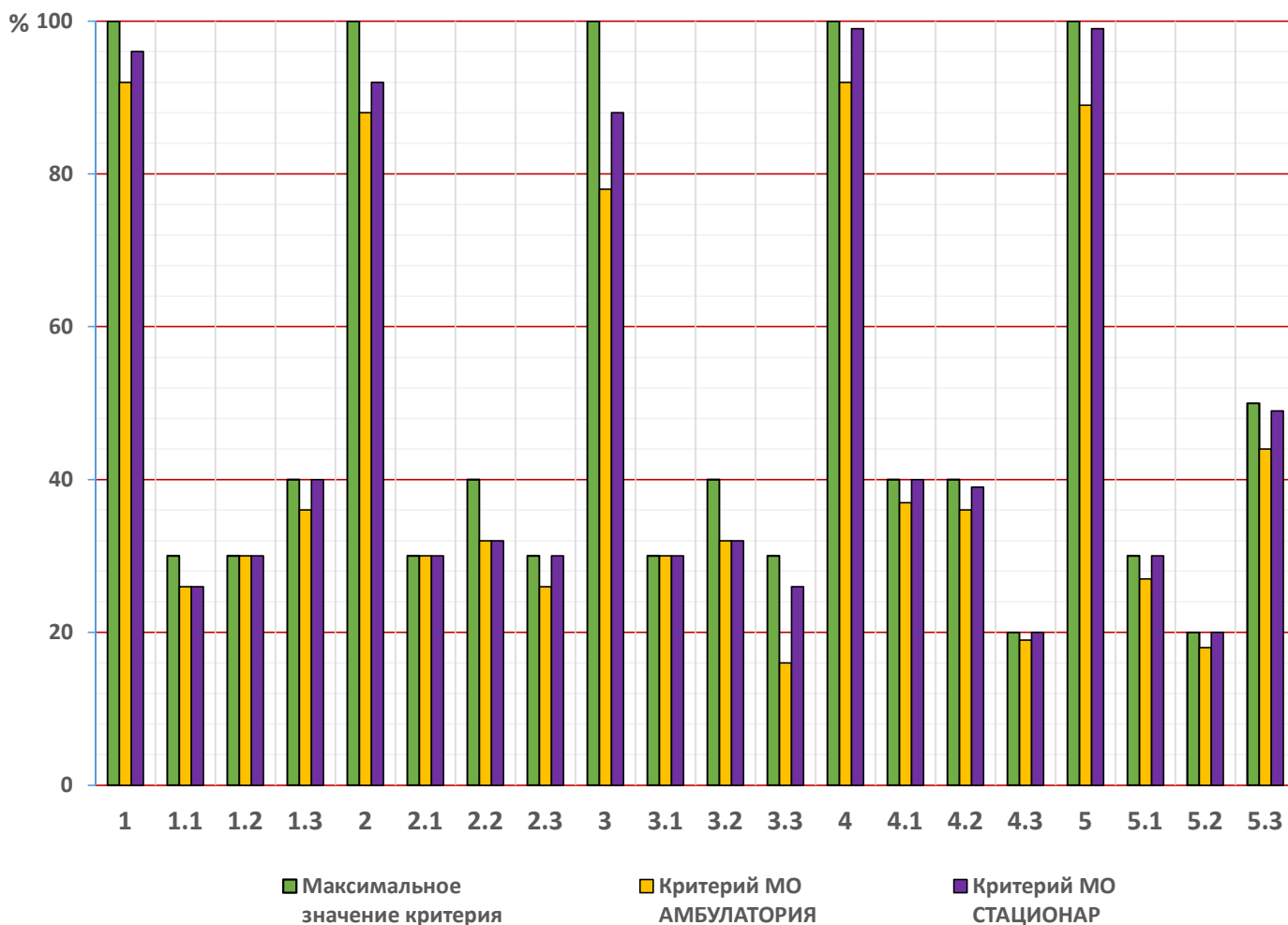
Количество проанализированных анкет

311

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	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	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	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	99
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3 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 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	91
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	91
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

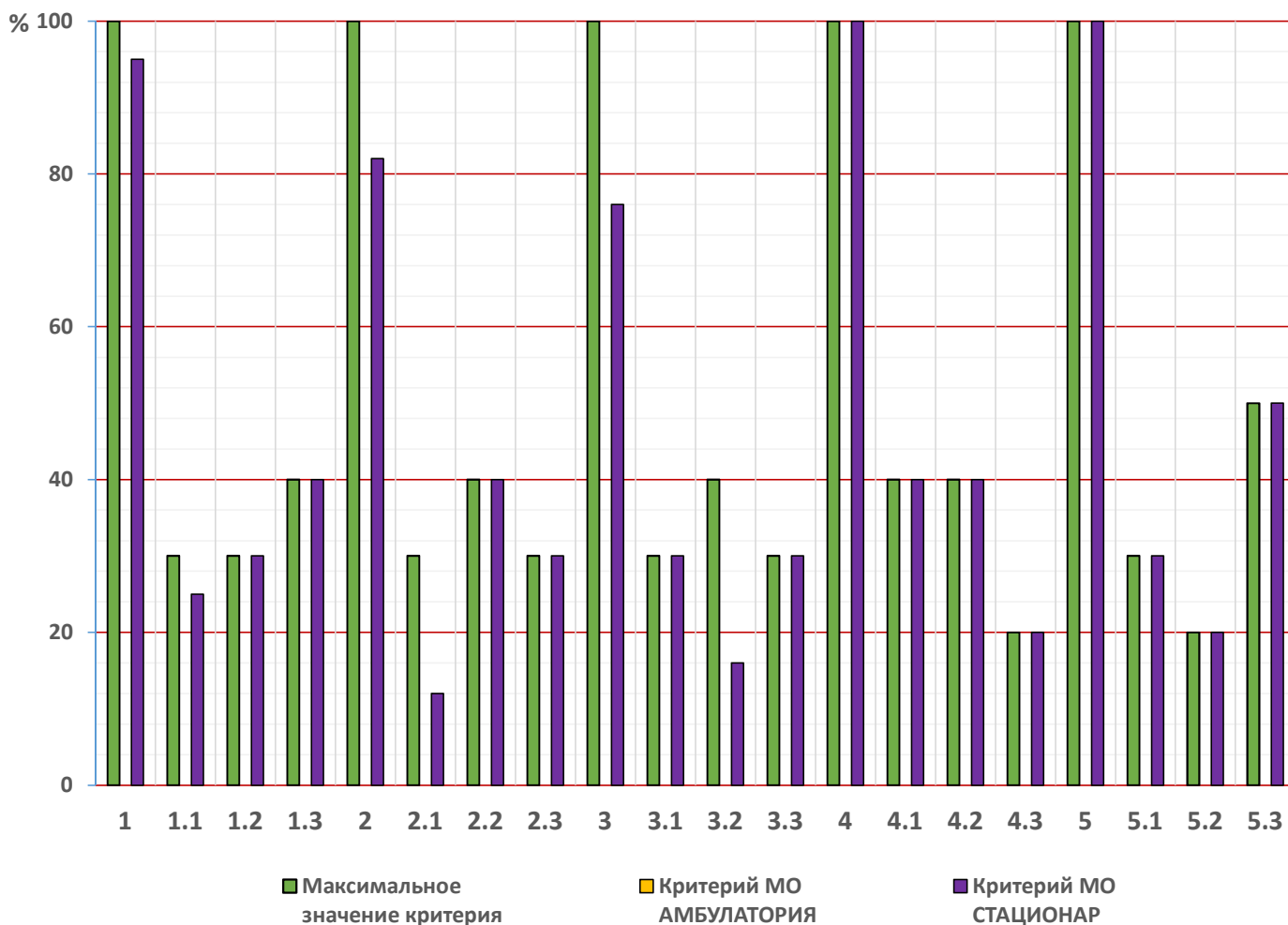
Количество проанализированных анкет

818

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	95
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	82
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	12
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	40
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	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 2023 году

ГКУЗ Ленинградской области "Зеленохолмская туберкулезная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	89
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	89
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

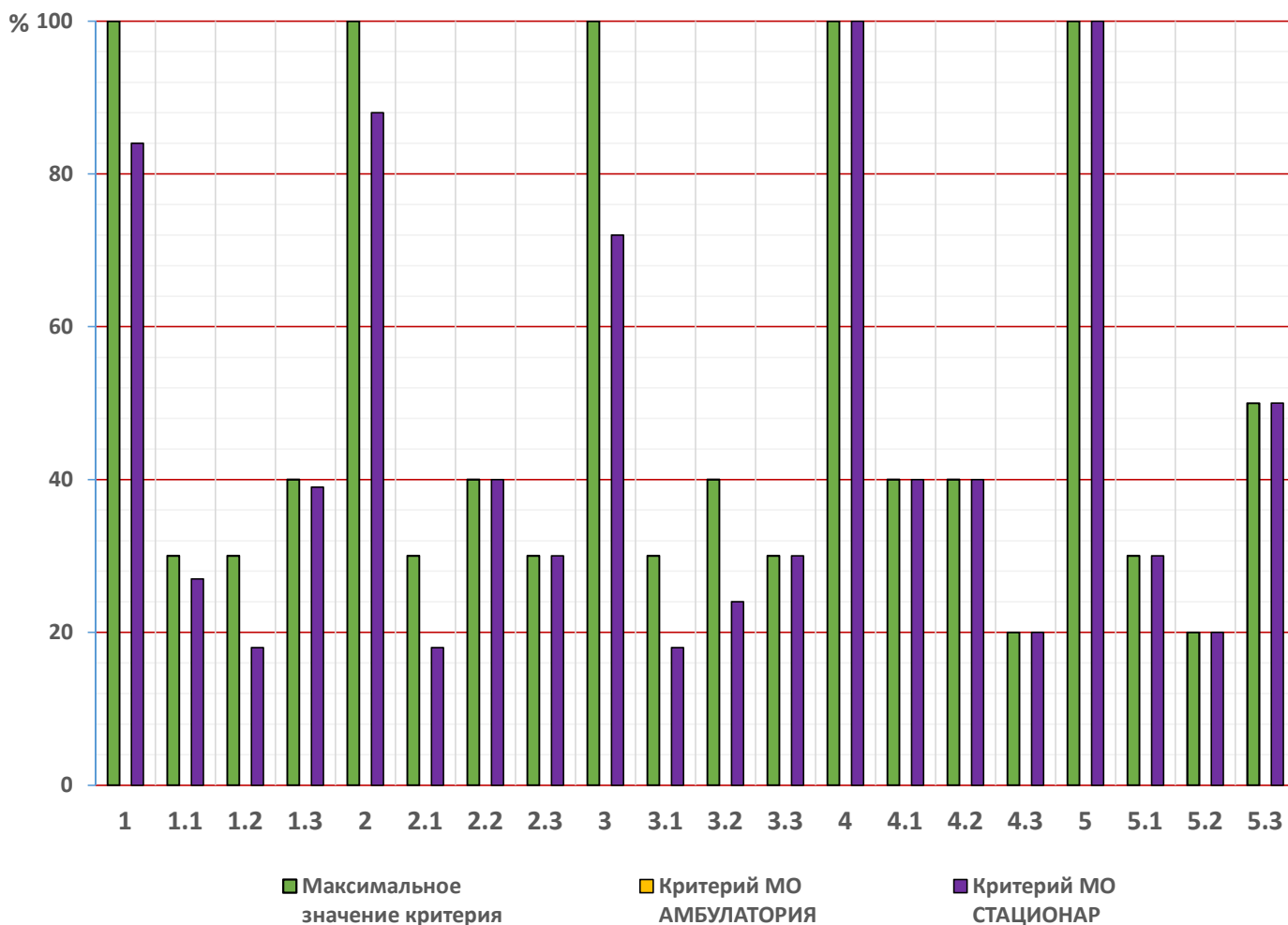
Количество проанализированных анкет

757

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	27
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	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	72
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГКУЗ Ленинградской области "Тихвинская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	89
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	89
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

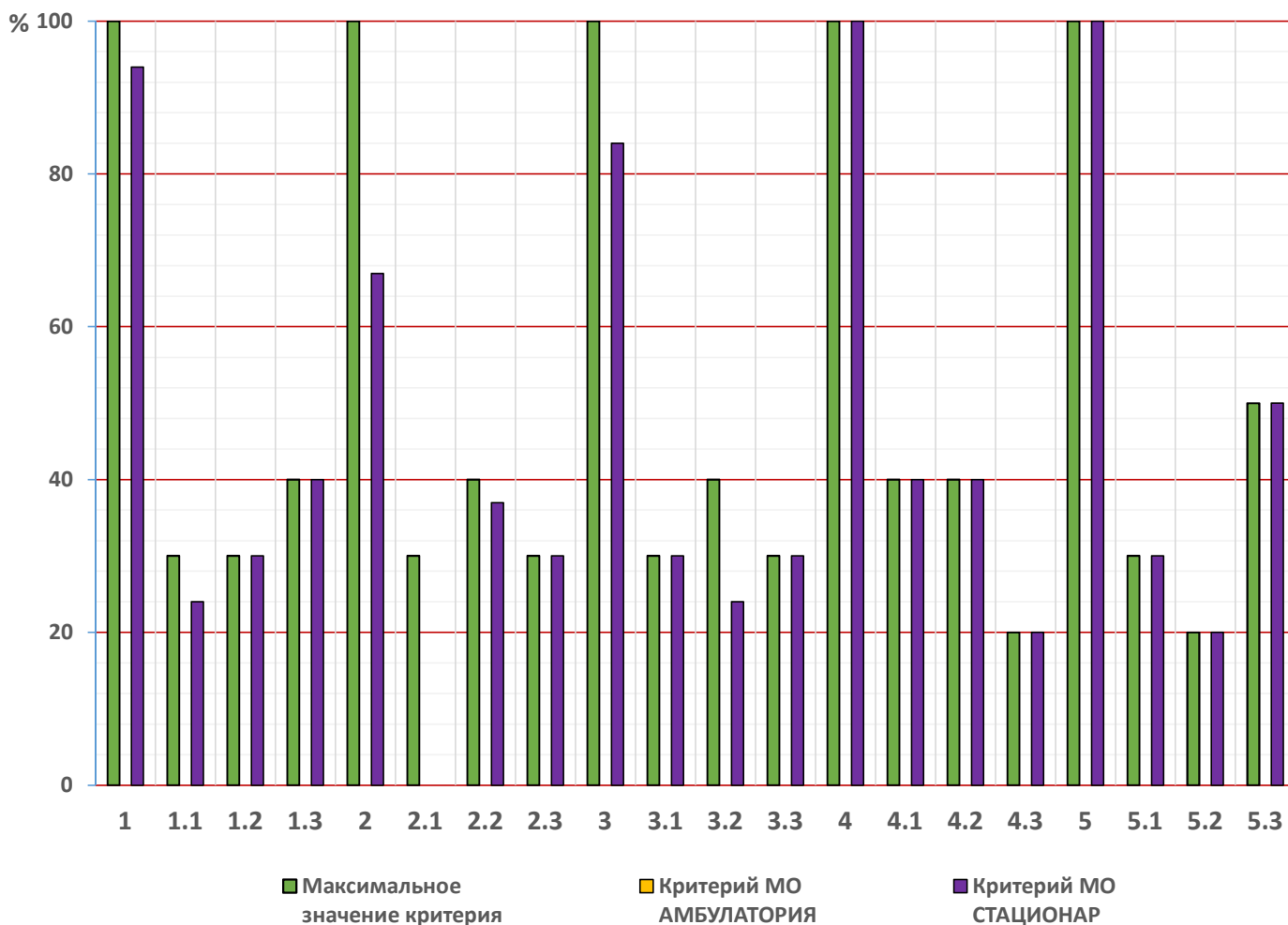
Количество проанализированных анкет

723

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	94
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	24
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	67
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)	37
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

- 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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Кировская клиническая межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	89
Амбулатория (включая врачей специалистов)	92
Стационар	87
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

676

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	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)	37
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	71
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).	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	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"

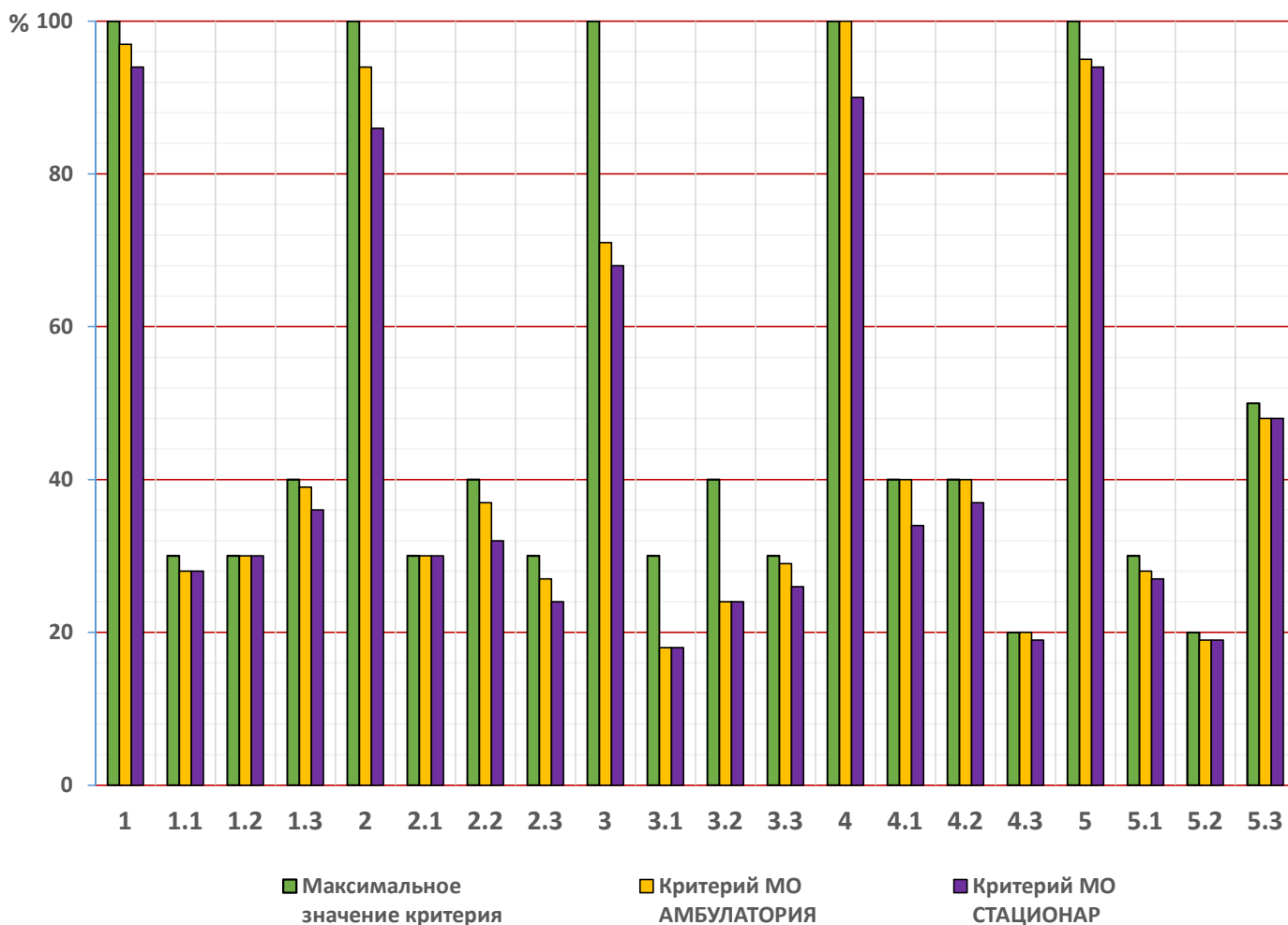
Количество проанализированных анкет

187

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	86
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	32
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	68
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)	26
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)	34

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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)	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)	48

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГКУЗ Ленинградской области "Дружносельская психиатрическая больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	88
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	-
Психоневрологический стационар	88
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

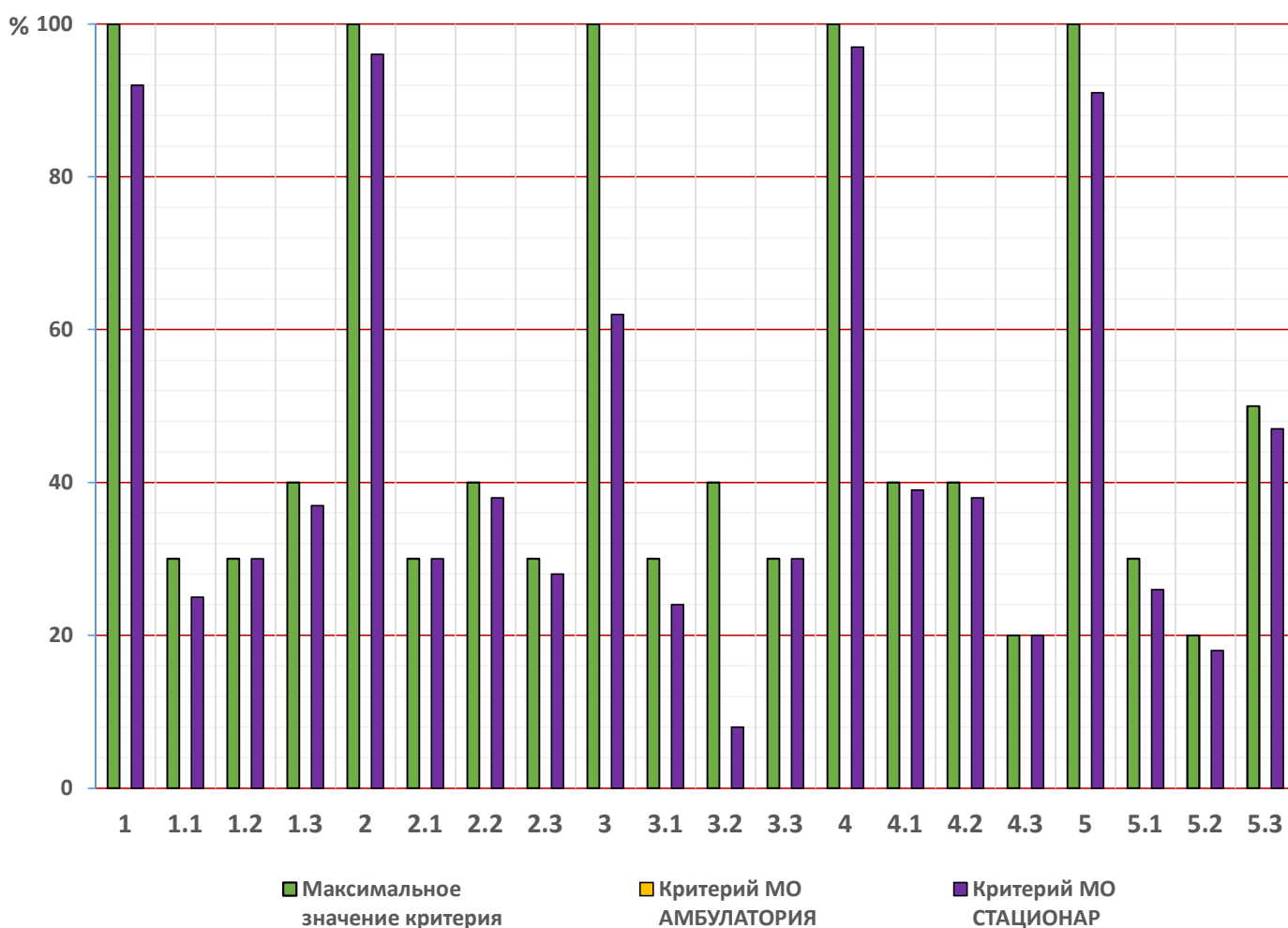
Количество проанализированных анкет

726

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	92
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	25
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37
Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	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)	38
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	62
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	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)	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)	20
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)	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)	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 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	84
Стационар	90
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

428

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	70
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)	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	49
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	15
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"

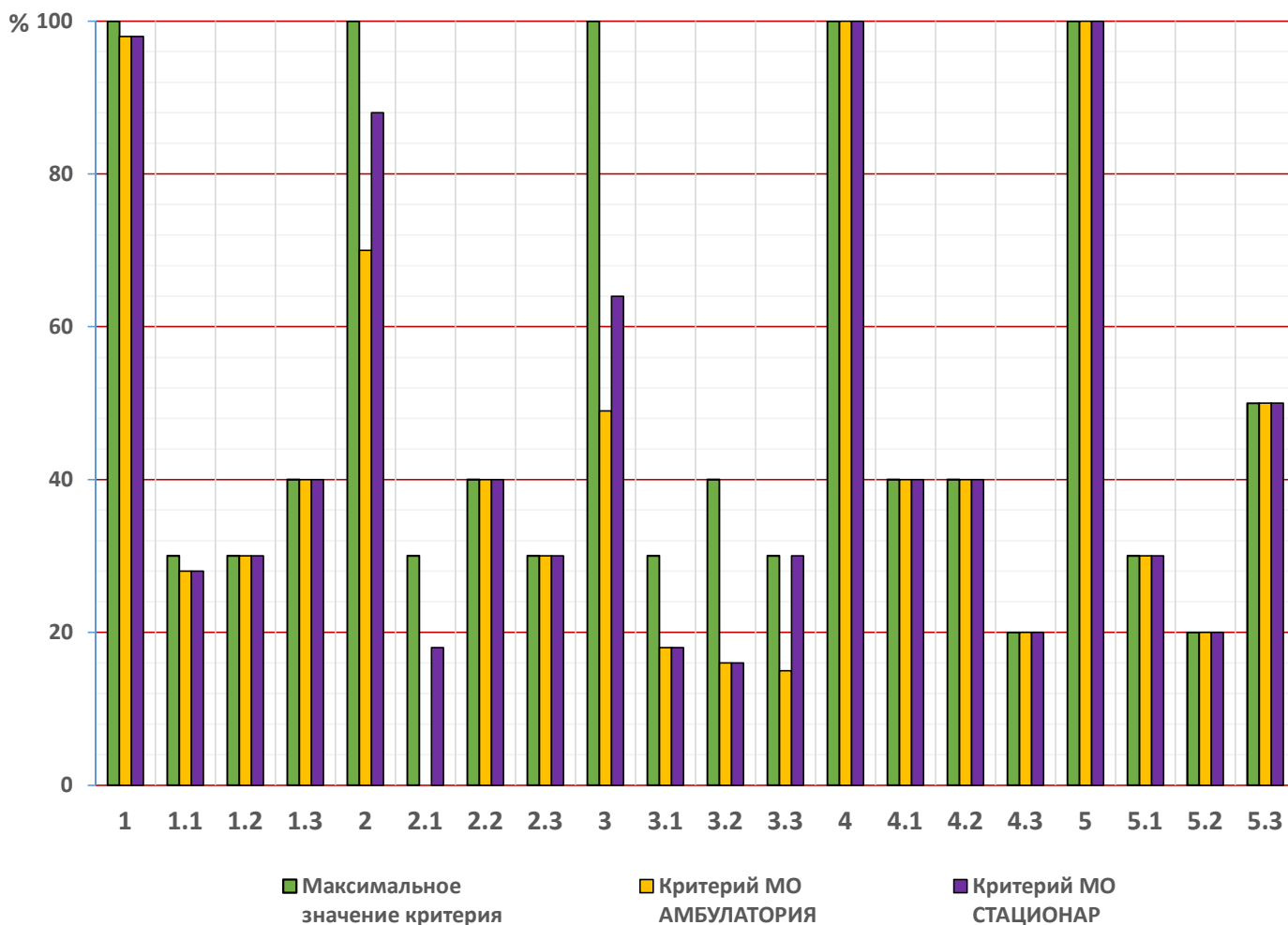
Количество проанализированных анкет

626

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	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	64
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	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

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

Ленинградское ОГБУЗ "Выборгский межрайонный наркологический диспансер"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	86
Стационар	88
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **420**

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	70
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)	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	60
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	6
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"

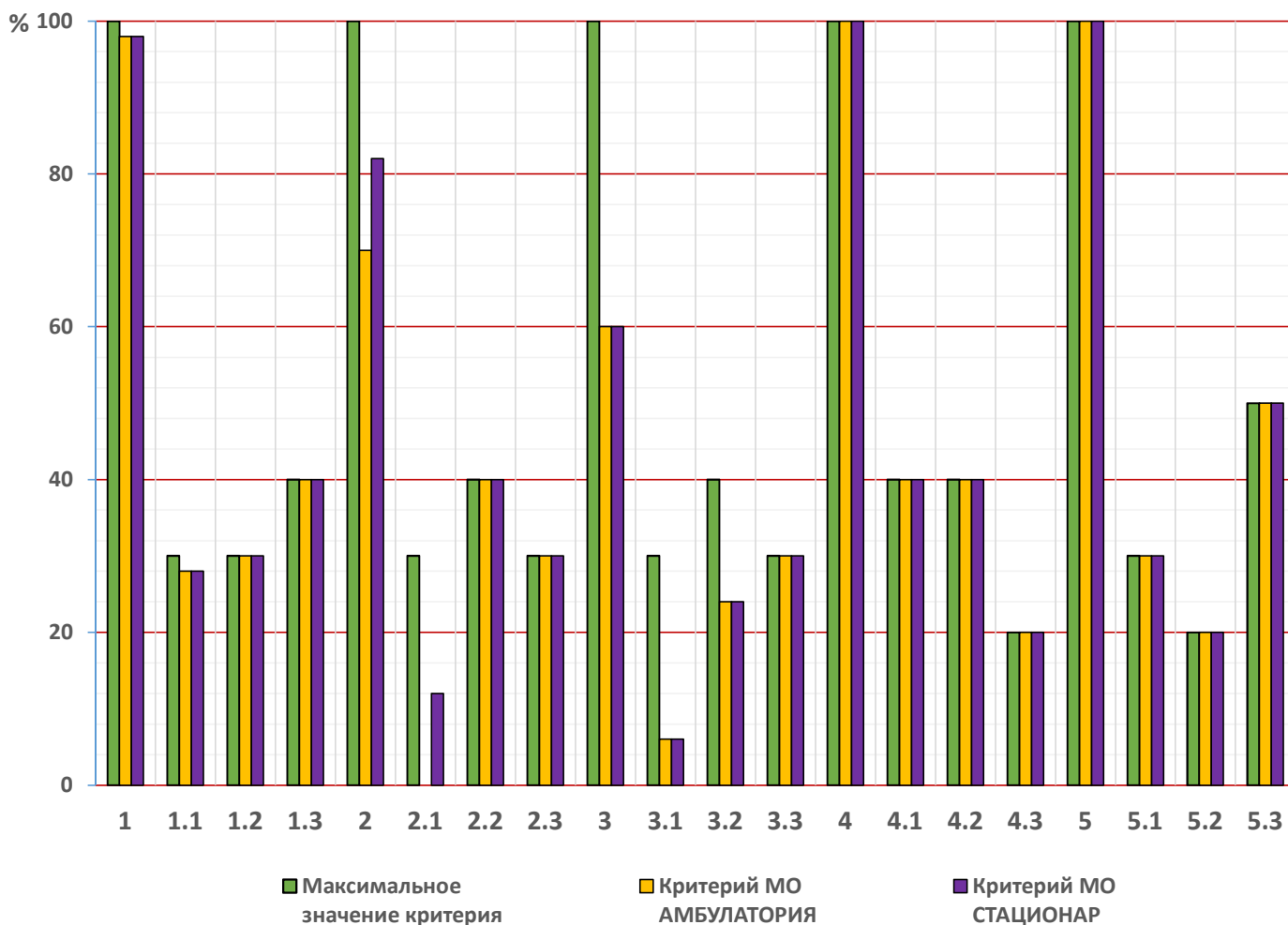
Количество проанализированных анкет

422

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	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	60
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	6
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

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

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Приморская районная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	92
Стационар	82
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

845

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	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

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

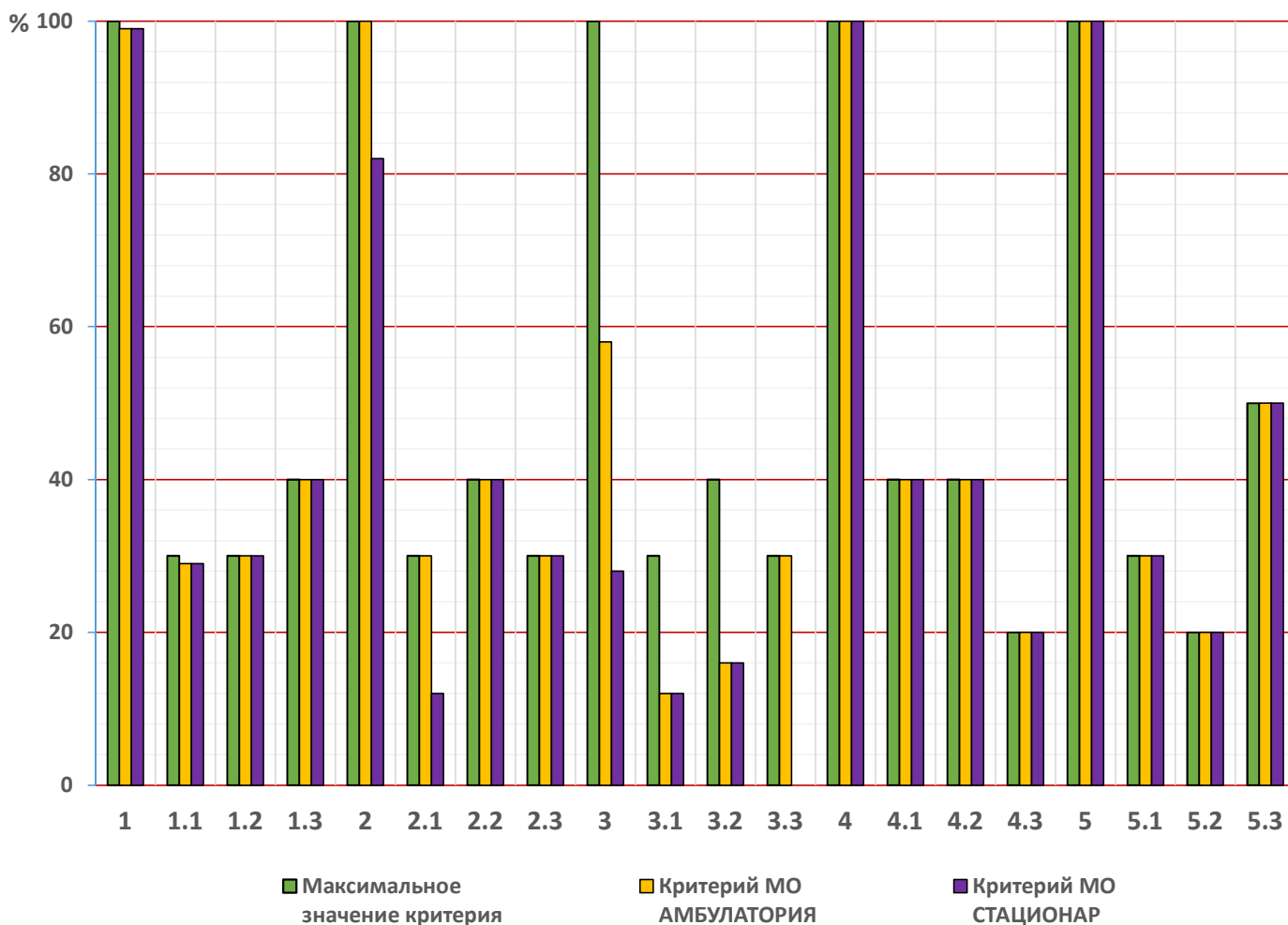
Количество проанализированных анкет

7

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	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	28
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)	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 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	-
Стационар	87
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **0**

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	0
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	0
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	0
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	0
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	0
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	0
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	0
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	0
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0

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

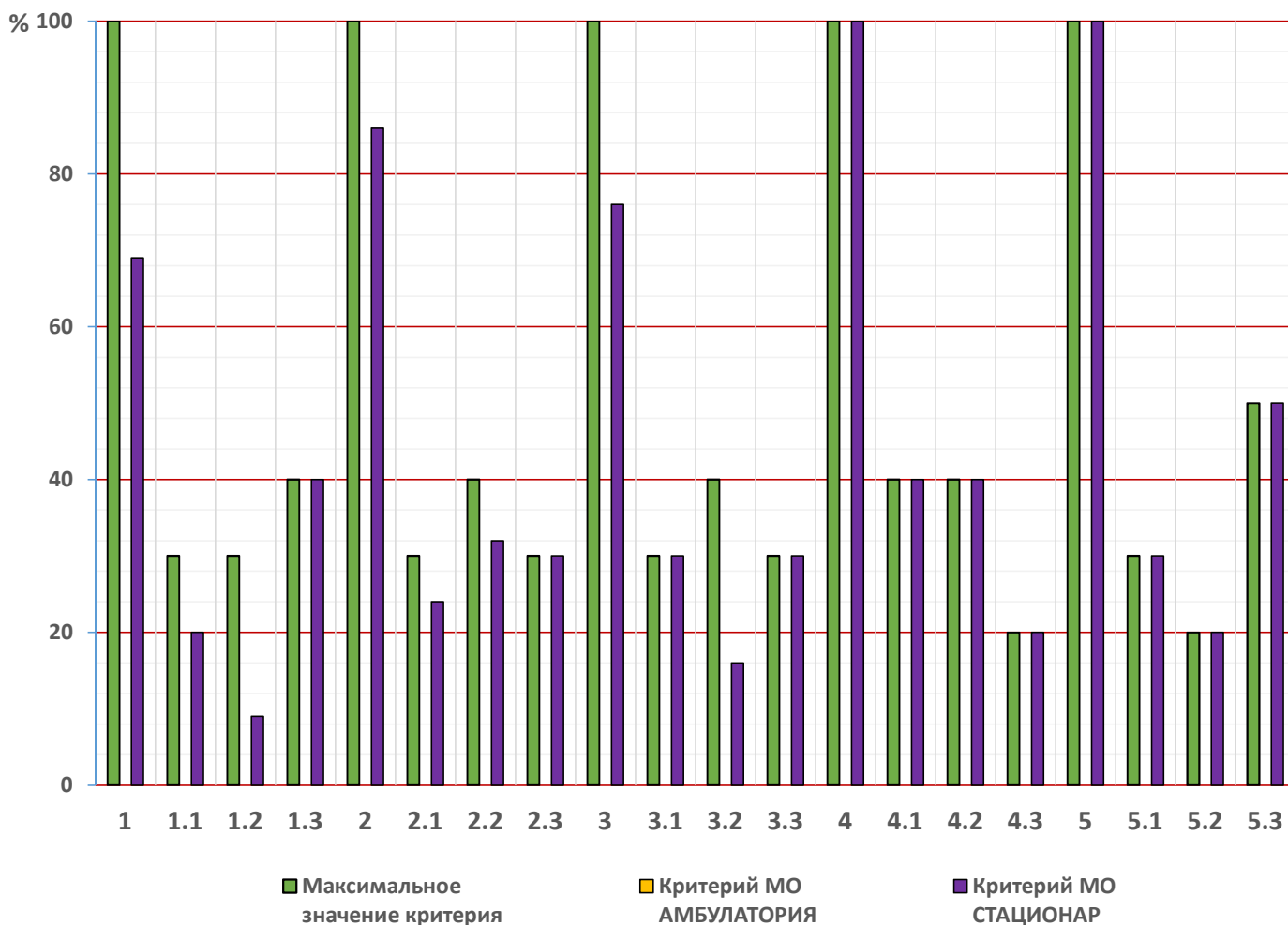
Количество проанализированных анкет

196

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	86
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	24
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического следования/плановой госпитализации)	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	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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГБУЗ Ленинградской области "Токсовская межрайонная больница"

Итоговый балл медицинской организации за 2023 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 2023 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

250

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	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)	32
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	78
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).	24
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)	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	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"

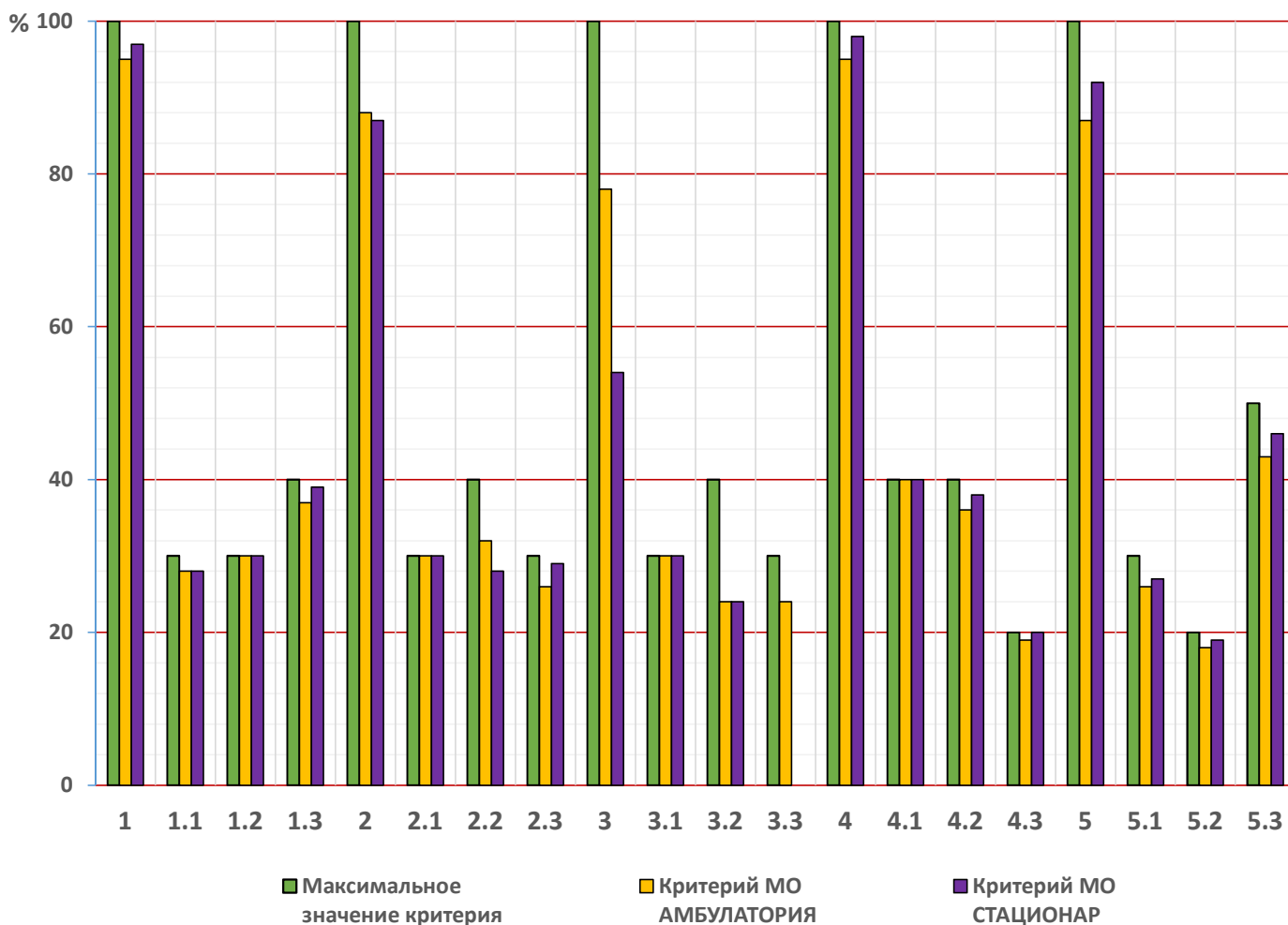
Количество проанализированных анкет

112

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	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	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	98
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	92
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)	46

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет.

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

- 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 2023 году

Частное учреждение здравоохранения Больница РЖД-Медицина города Выборг

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	87
Амбулатория (включая врачей специалистов)	89
Стационар	85
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет **61**

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	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 исследования/плановой госпитализации)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	78
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	24
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

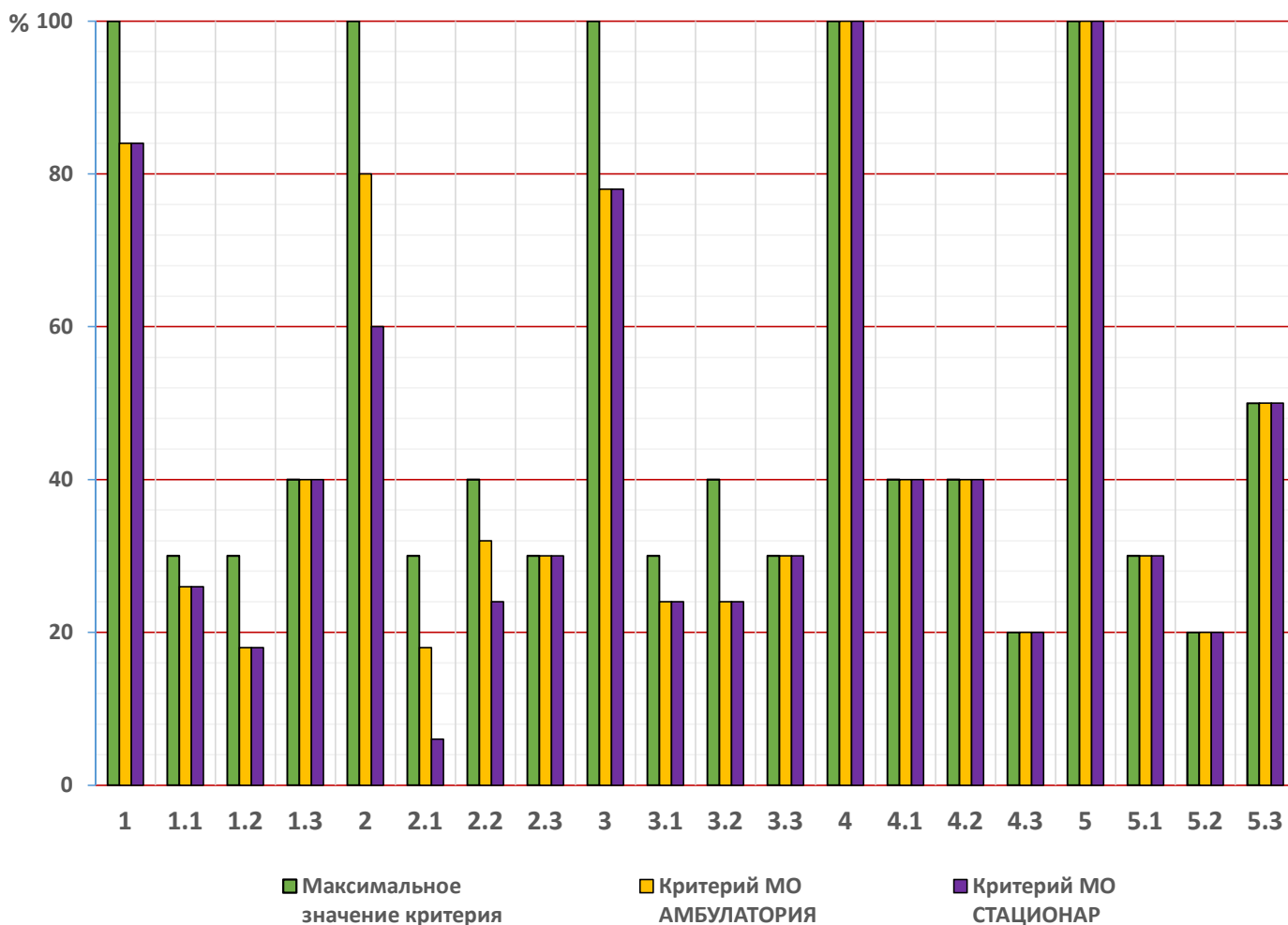
Количество проанализированных анкет

3

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	60
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)	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	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет. По критерию 2

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

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 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 2023 году.

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

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

Количество проанализированных анкет

604

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	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 исследования/плановой госпитализации)	33
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	60
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).	24
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)	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	88
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	24
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19
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"

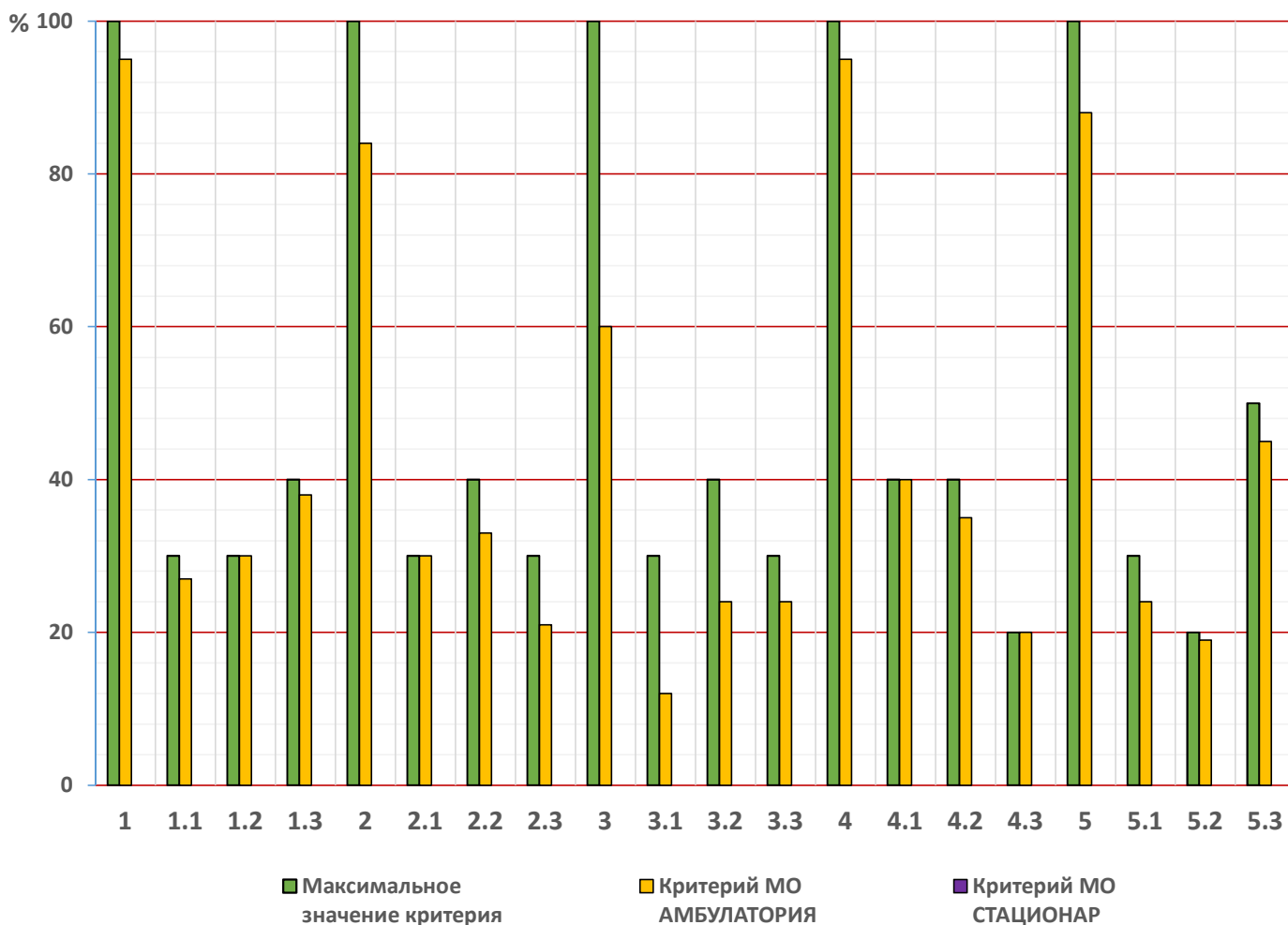
Количество проанализированных анкет

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.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

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

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	84
Амбулатория (включая врачей специалистов)	84
Стационар	85
Психоневрологический стационар	-
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет 5

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	80
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	26
1.2	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги		
2	Итоговое значение по критерию	66
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)	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	70
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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

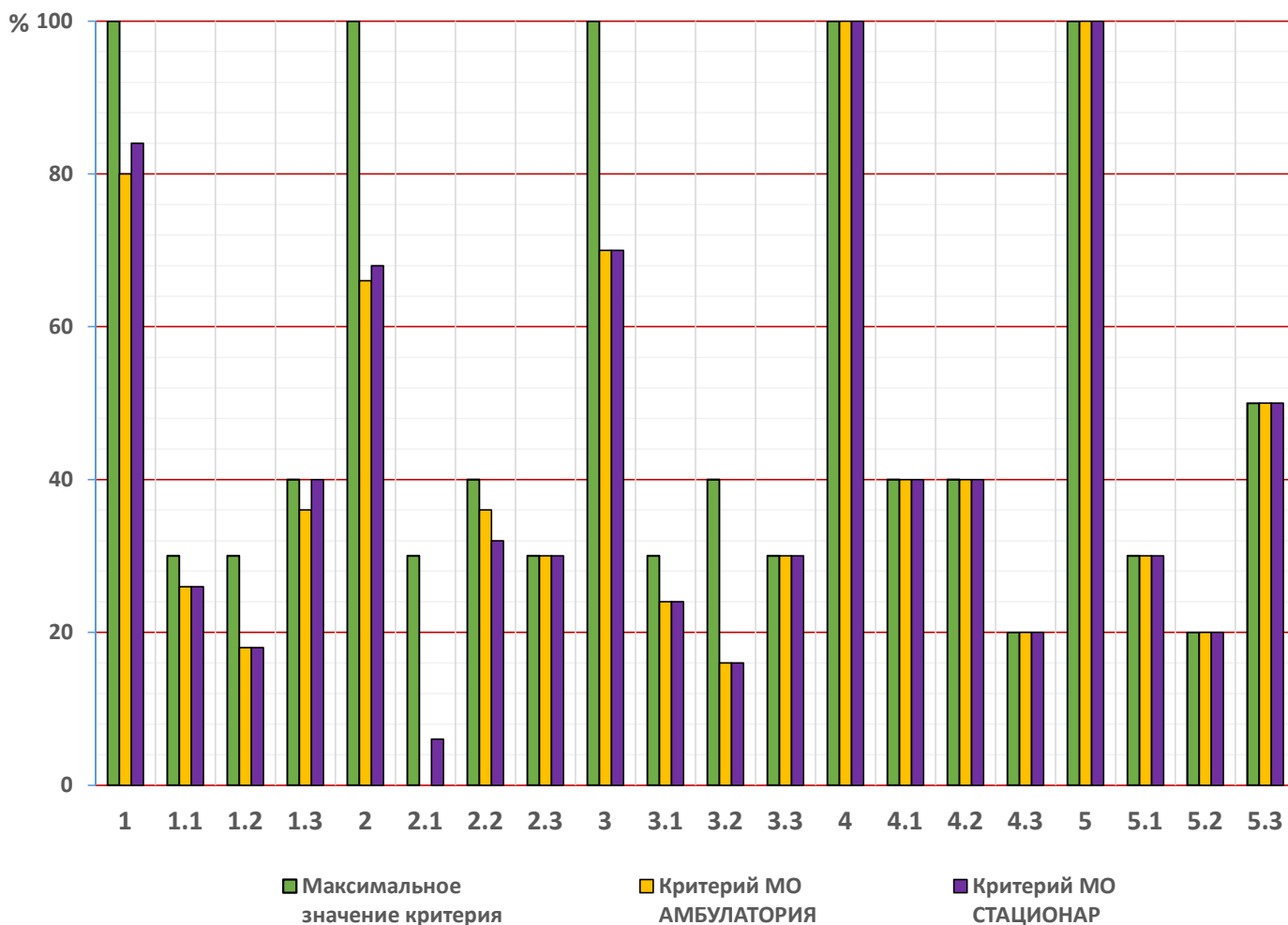
Количество проанализированных анкет

5

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	68
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)	32
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	70
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1 рекомендаций нет. По критерию 2

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

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.

Результирующие показатели независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Ленинградской области в 2023 году

ГКУЗ Ленинградский областной психоневрологический диспансер

Итоговый балл медицинской организации за 2023 г.	82
Амбулатория (включая врачей специалистов)	75
Стационар	-
Психоневрологический стационар	90
Санаторно-курортный профиль	-

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

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

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

Количество проанализированных анкет

92

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	21
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	80
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)	13
Доступность услуг для инвалидов		
3	Итоговое значение по критерию	44
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	4
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	99
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	73
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	22
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	11
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

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

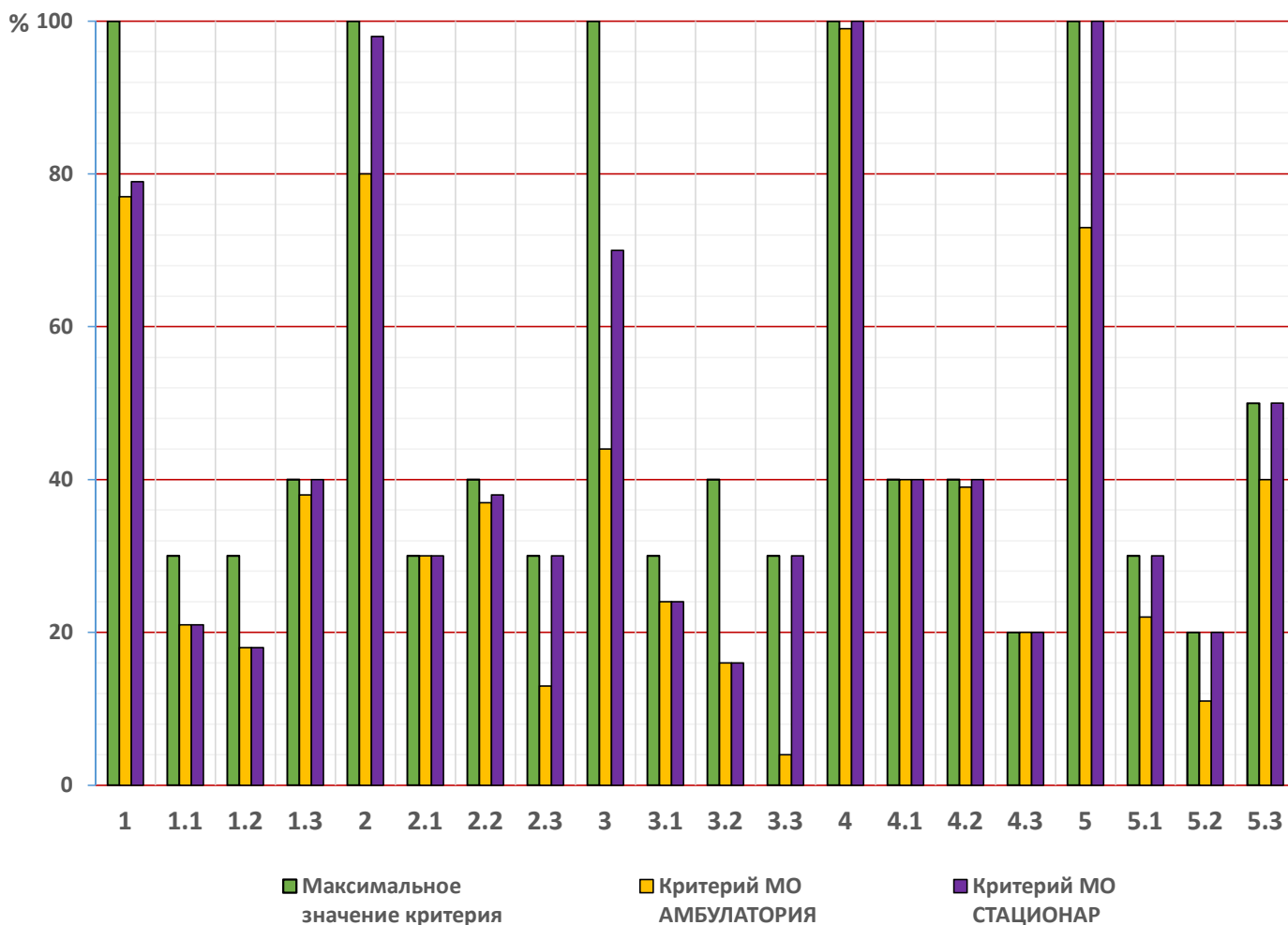
Количество проанализированных анкет

981

Открытость и доступность информации об организации		
1	Итоговое значение по критерию	79
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)	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	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	70
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации		
4	Итоговое значение по критерию	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5	Итоговое значение по критерию	100
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50

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



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

По критерию 1

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

По критерию 2 рекомендаций нет.

По критерию 3

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

По критерию 4 рекомендаций нет.

По критерию 5 рекомендаций нет.