

ПРОТОКОЛ № 4
ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КОСТРОМСКОЙ
ОБЛАСТИ

г. Кострома

13 декабря 2022 г.

Присутствовали:

-Заместитель директора департамента здравоохранения Костромской области по лекарственному обеспечению населения А.Ю. Цикунов

-Заместитель директора ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области» И.Н. Акимова, представитель оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями

-Начальник отдела мониторинга материально-технического состояния медицинских организаций ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области» Н.В. Воронцова

-Специалист отдела образования, правовой и кадровой работы департамента здравоохранения Костромской области Л.М. Пашкина, ответственный секретарь Общественного совета.

Члены Общественного совета:

Дубовая Александра
Васильевна

Председатель Костромской областной организации
«Всероссийское Общество Инвалидов»

Андреев Дмитрий
Владимирович

Председатель Костромской региональной
общественной организации «Всероссийское общество
слепых»

Лебедько Павел
Васильевич

Председатель Костромской областной организации
профсоюза работников здравоохранения Российской
Федерации

Бакалова Валентина
Яковлевна

Заместитель председателя Костромской областной
организации «Всероссийское Общество Инвалидов»

I. Представление членами Общественного совета предложений в итоговое решение Общественного совета по показателям характеризующим, «Открытость и доступность информации об организации» (пункты 1.1 и 1.2 приложения к приказу Минздрава России от 04.05.2018 №201н) и «Доступность

услуг для инвалидов» (пункты 3.1 и 3.2 приложения к приказу Минздрава России от 04.05.2018 №201н) по медицинским организациям в отношении которых производилась независимая оценка в 2022 году.

(А.В. Дубовая, В.Я. Бакалова)

Решили:

Утвердить Решение Общественного совета в разрезе показателей характеризующим, «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов» для расчета основных результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области в 2022 году на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг Минздрава России (Приложение №1)

Голосовали:

«ЗА»-4

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

II. Заслушивание оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области») по итогам проведения НОК в 2022 году. Предоставление аналитического отчета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области в 2022 году

(Акимова И.Н., Воронцова Н.В)

Решили:

Принять к сведению аналитический отчет оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями (ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области») по итогам проведения НОК в 2022 году (Приложение №2)

Голосовали:

«ЗА»-4

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

III. Представление итоговых результатов анкетирования за 2022 год, расчет которых произведен согласно методики утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

(Акимова И.Н., Воронцова Н.В)

Решили:

Принять к сведению представленный отчет итоговых результатов анкетирования по итогам проведения НОК в 2022 году. Рекомендовать, разместить сведения о результатах проведения НОК на Сайте bus.gov.ru (Приложение №3)

Голосовали:

«ЗА»-4

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Заместитель председателя

А.В. Дубовая

Секретарь

Л.М. Пашкина

Результаты оценки показателей, характеризующих
«Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование медицинской организации	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка			
	Открытость и доступность информации об организации		Доступность услуг для инвалидов	
	1.1	1.2	3.1	3.2
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	90	90	80	80
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	95	95	85	85
ОГБУЗ «Вохомская межрайонная больница»	90	90	80	75
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	90	90	80	75
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	90	90	80	75
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	95	95	85	80
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	95	95	85	80
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	95	95	85	85
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	95	95	85	80
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	90	95	80	85
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	90	95	80	80
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	90	90	80	75
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	90	90	80	75
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	95	95	80	80
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	90	95	80	75

Наименование медицинской организации	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка			
	Открытость и доступность информации об организации		Доступность услуг для инвалидов	
	1.1	1.2	3.1	3.2
ООО «АльфаМед»	95	98	85	85
ООО «Гинеколог и Я»	95	98	85	85
ООО «Дент Аль»	95	98	85	85
ООО «ЗУБиК»	95	98	85	85
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	95	98	85	85
ООО «Хирургия глаза»	98	98	90	85
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД - Медицина города Буй»	97	97	85	85
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД - Медицина города Шарья»	97	97	85	85

**Аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг медицинскими организациями Костромской
области в 2022 году.**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области, принимающих участие в независимой оценке качества медицинских услуг, проведенных в рамках государственного контракта № 1-НОК от «21» января 2022 г., который был заключен между департаментом здравоохранения Костромской области и областным государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области, проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Минздрава России от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;
- Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий

оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

➤ Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

➤ Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

Независимая оценка качества (далее НОК) условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области проводилась в течении 2022 года в отношении 23 медицинских организаций Костромской области, подведомственных департаменту здравоохранения Костромской области, оказывающих медицинскую помощь в рамках обязательного медицинского страхования.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области проведена по следующим критериям:

➤ открытость и доступность информации о медицинской организации;

➤ комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

➤ доступность услуг для инвалидов;

➤ доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

➤ удовлетворенность условиями оказания услуг.

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, была проанализирована деятельность шестидесяти медицинских организаций Костромской области.

Анкеты оценки качества оказания услуг в 2022 году заполнили **6852 респондента:**

➤ в амбулаторных условиях – всего приняло участие в анкетировании **4 143 респондента;**

➤ в стационарных условиях – всего приняло участие в анкетировании **2 709 респондентов.**

Результаты анкетного опроса пациентов поликлиник и стационара медицинских организаций 2022 года получены и обработаны согласно утвержденной Минздравом России методике. ***Совокупные результаты по данным этих двух источников отражают высокую удовлетворенность населением условиями и качеством оказания медицинской помощи.***

Рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Костромской области представлен в таблице № 1

Таблица № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации», при максимальном количестве баллов 100:

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	98
ООО «Гинеколог и Я»	98
ООО «Дент Аль»	98
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	98
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Буй"	98
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	96
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	96
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	94
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	94
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	94
ООО «АльфаМед»	93
ООО «Хирургия глаза»	93
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Шарья"	93
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	92
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	92
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	92
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	90
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	89
ООО «ЗУБиК»	88
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	84
ОГБУЗ«Кологривская районная больница»	84
ОГБУЗ«Вохомская межрайонная больница»	80
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	70

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Открытость и доступность информации об организации» наивысшую оценку 100 баллов не имеет ни одна медицинская организация. Средний балл по данному критерию составляет – **91,5**

Основные недостатки в работе исследованных медицинских организаций по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» было выявлено:

➤ на стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет» информация не соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области, представлен в таблице №2.

Таблица №2

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», при максимальном количестве баллов 100:

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	97
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	95
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	95
ОГБУЗ «Вохомская межрайонная больница»	95
ООО «Хирургия глаза»	95
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	94
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Шарья"	94
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Буй"	92
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	91
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	91
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	89
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	86
ООО «АльфаМед»	86

ООО «ЗУБиК»	86
ООО «Гинеколог и Я»	85
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	83
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	83
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	81
ООО «Дент Аль»	80
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	79
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	79
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	76
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	74

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» наивысшую оценку 100 баллов не имеет ни одна медицинская организация. Средний балл по данному критерию составляет- **87,2**

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», в организациях отсутствуют следующие комфортные условия для оказания услуг, в частности:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная; соответствующей мебелью;
- доступность питьевой воды;
- предоставление пациентам бесплатных бахил;
- наличие ремонта;
- время ожидание предоставления медицинских услуг;
- наличие очередей;
- санитарное состояние помещений.

Рейтинг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области представлен в таблице №3.

Таблица №3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов», при максимальном количестве баллов 100:

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ООО «Гинеколог и Я»	90
ООО «Дент Аль»	90
ООО «ЗУБиК»	90
ООО «Хирургия глаза»	88
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	86
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	86

ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	86
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	86
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	86
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	84
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	84
ООО «АльфаМед»	83
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	80
ОГБУЗ «Вохомская межрайонная больница»	80
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	77
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	66
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	61
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	60
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Буй»	60
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Шарья»	60
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	58
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	58
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	54

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Доступность услуг для инвалидов» наивысшую оценку 100 баллов не имеет ни одна медицинская организация. Средний балл по данному критерию составляет – **76,2**

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

В медицинских организациях отсутствуют некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы;
- на прилегающей территории не оборудована стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной медицинской помощи инвалидам на дому;
- - дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь в сопровождении инвалидов в помещениях организаций, оказываемая работниками медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

Рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области представлен в таблице №4.

Таблица №4

«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», при максимальном количестве баллов 100:

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	97
ООО «Хирургия глаза»	90
ООО «Гинеколог и Я»	90
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	87
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	85
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	82
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	80
ООО «Дент Аль»	80
ООО «ЗУБиК»	80
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	80
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Буй"	80
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Шарья"	80
ООО «АльфаМед»	80
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	79
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	78
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	77
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	77
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	76
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	75
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	75
ОГБУЗ «Вохомская межрайонная больница»	75
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	74
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	71

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» наивысшую оценку 100 баллов не имеет ни одна медицинская организация. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении, а так же обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию составила 80 баллов. Низкий рейтинг по данному критерию обусловлен тем, что респонденты не используют электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы) и поэтому не выполнен пункт 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области представлен в таблице №5.

Таблица №5

«Удовлетворенность условиями оказания услуг», при максимальном количестве баллов 100:

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	100
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	100
ООО «АльфаМед»	100
ООО «Гинеколог и Я»	100
ООО «Дент Аль»	100
ООО «ЗУБиК»	100
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	100
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	99
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	98
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	98
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	96
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	96
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	95
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	94
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	94
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	94
ОГБУЗ «Вохомская межрайонная больница»	94
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Буй"	94
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Шарья"	94
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	92

ООО «Хирургия глаза»	87
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	80
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	78

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наивысшую оценку 100 баллов имеет 7 медицинских организаций. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, составила **95,1 балла**.

Таблица №6

Итоговый результат по условиям оказания

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ООО «Гинеколог и Я»	93
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Костромы»	93
ООО «Хирургия глаза»	91
ООО «Дент Аль»	90
ООО «ЗУБиК»	90
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	90
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	89
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	88
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	88
ООО «АльфаМед»	87
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	87
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	87
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	85
ОГБУЗ «Вохомская межрайонная больница»	85
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Шарья"	85
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	84
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	84
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД -Медицина города Буй"	84
ООО «МРТ- Эксперт Кострома»	83
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	83
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	79
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	79
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	77

Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, составила **86,3 балла**

Предложения по улучшению деятельности медицинских организаций Костромской области, участвующей в независимой оценке

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

1. Дополнить стенды, размещенные в поликлиниках и стационаре, информацией о местонахождении структурных подразделений организации, об адресе, контактных телефонах и графике работы ближайшего медицинского учреждения, адрес сайта и электронной почты, разместить копию свидетельства о государственной регистрации, копию лицензии на осуществление деятельности, разместить информацию о режиме работы организации, медперсонала, в том числе о времени, отведенном на оказание платных услуг населению.

2. На стенде в холле больницы разместить информацию о Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Костромской на 2022 год и на плановый период 2023 года:

➤ о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

➤ о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

➤ о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

➤ о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население

3. Обобщить разрозненную информацию по критерию открытости в один информационный стенд.

4. Дополнить стенд по платным услугам (специалисты и график).

5. Обозначить виды услуг, которые предоставляются пациентам на платной основе.

6. Регулярно обновлять информацию на сайте организации.

По критерию: «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

1. Устранить проблему «живой очереди», осуществлять запись к врачу по телефону, через колл-центр и с использованием сети Интернет.
2. Оснастить санитарно-гигиенические помещения бумажными полотенцами, мылом.
3. Обеспечить доступность питьевой воды в фойе организаций и в коридорах ожидания.
4. Оснащение игровой зоны для детей.

По критерию: «Доступность услуг для инвалидов»:

1. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
2. Обеспечить условия доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3. Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
4. Оборудовать место на стоянке для автотранспортных средств инвалидов.

По критерию: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

1. Повысить доброжелательное, вежливое и уважительное отношение к пациентам.
2. Соблюдать нормы этики и медицинской деонтологии.
3. Проводить индивидуальную работу с конфликтными пациентами.
4. Проведение оперативного служебного расследования по возникшей конфликтной ситуации.

По критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

1. Упростить навигацию в организации, развесив указатели (навигационные табло).
Обеспечить наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); обеспечить наличие иного дистанционного способа взаимодействия

ВЫВОДЫ

Рейтинг медицинских организаций Костромской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минздрава России от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, медицинским учреждениям рекомендовано:

1. Регулярно актуализировать информацию, размещаемую на сайтах и стендах медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «интернет».
2. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
3. Обеспечить доступность питьевой воды в помещениях организаций.
4. Проводить информационно-разъяснительную работу с населением, кампаний по популяризации использования электронных сервисов для получения медицинских услуг.
5. В целях улучшения взаимодействия с получателями услуг организациям рекомендуется усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); раздел «Часто задаваемые вопросы»).
6. Восполнить недостаток необходимого оборудования для инвалидов и маломобильных групп получателей услуг, разработать технологии оказания ситуационной помощи для каждой группы инвалидов, согласованной с общественными организациями инвалидов.
7. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
8. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, при общении с пациентами.
9. Организовать контроль за соблюдением работниками основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников медицинских организаций.
10. Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению.
11. Повысить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи.

Наименование медицинской организации	Условия оказания услуг по услугам оказания	Итоговый результат по услугам оказания	Количество вопросов по анкет	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых Открытость и доступность информации об								Доступность услуг для инвалидов								Доброжелательность, вежливость работников					Удовлетворенность условиями оказания услуг				
				Комфортность условий предоставления услуг,				2.1 2.2 2.3				3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2	5.3						
				1	1.1	1.2	1.3	2	2.1	2.2	2.3																		
Общество Ограниченной Ответственностью «Гинеколог и Я»	A	95	5	98	29	29	40	88	18	40	30	90	26	34	30	100	40	40	20	100	30	20	50						
	C	90	5	98	29	29	40	82	12	40	30	90	26	34	30	80	40	40	0	100	30	20	50						
	Итого	93	10	98	29	29	40	85	15	40	30	90	26	34	30	90	40	40	10	100	30	20	50						
ОГБУЗ "Вохомская межрайонная больница"	A	87	164	86	27	27	32	99	30	40	29	77	24	30	23	77	39	38	0	96	29	19	48						
	C	83	61	74	27	27	20	91	30	32	29	84	24	30	30	73	37	36	0	92	28	18	46						
	Итого	85	225	80	27	27	26	95	30	36	29	80	24	30	26	75	38	37	0	94	28	18	47						
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	A	86	172	87	27	27	33	98	30	39	29	77	24	32	21	76	39	37	0	93	27	19	47						
	C	72	1	54	27	27	0	68	6	32	30	56	24	32	0	80	40	40	0	100	30	20	50						
	Итого	79	173	70	27	27	16	83	18	35	29	66	24	32	10	78	39	38	0	96	28	19	48						
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	A	86	25	78	29	29	20	87	18	39	30	90	26	34	30	77	40	37	0	97	29	20	48						
	C	93	58	99	30	29	40	90	30	31	29	82	24	28	30	97	37	40	20	98	28	20	50						
	Итого	90	42	89	30	29	30	89	24	35	30	86	25	31	30	87	39	39	10	98	29	20	49						
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	A	76	5	94	27	27	40	82	30	28	24	54	24	30	0	72	40	32	0	80	24	16	40						
	C	81	5	94	27	27	40	85	18	40	27	54	24	30	0	92	32	40	20	80	24	16	40						
	Итого	79	10	94	27	27	40	83	24	34	25	54	24	30	0	82	36	36	10	80	24	16	40						
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	A	84	19	74	27	27	20	82	12	40	30	84	24	30	30	80	40	40	0	100	30	20	50						
	C	85	11	94	27	27	40	66	12	24	30	84	24	30	30	80	40	40	0	100	30	20	50						
	Итого	85	11	94	27	27	40	66	12	24	30	84	24	30	30	80	40	40	0	100	30	20	50						

ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	Итого	84	30	84	27	27	30	74	12	32	30	84	24	30	30	80	40	40	0	100	30	20	50
	А	83	198	92	29	29	34	97	30	39	28	58	26	32	0	74	37	37	0	94	28	19	47
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	Итого	83	198	92	29	29	34	97	30	39	28	58	26	32	0	74	37	37	0	94	28	19	47
	А	90	254	92	29	29	34	99	30	40	29	88	26	32	30	76	39	37	0	94	28	19	47
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	С	87	155	92	29	29	34	91	30	32	29	84	26	32	26	74	37	37	0	94	28	19	47
	Итого	88	409	92	29	29	34	95	30	36	29	86	26	32	28	75	38	37	0	94	28	19	47
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	А	87	69	86	29	29	28	97	30	39	28	84	26	34	24	75	38	37	0	94	28	19	47
	С	87	81	98	29	29	40	91	30	32	29	77	26	34	17	76	39	37	0	95	28	19	48
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	Итого	87	150	92	29	29	34	94	30	35	28	80	26	34	20	75	38	37	0	94	28	19	47
	А	90	324	92	29	29	34	99	30	40	29	88	26	32	30	77	39	38	0	96	29	19	48
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	С	88	249	96	29	29	38	91	30	32	29	84	26	32	26	75	38	37	0	94	28	19	47
	Итого	89	573	94	29	29	36	95	30	36	29	86	26	32	28	76	38	37	0	95	28	19	47
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»	А	77	8	96	27	29	40	87	30	34	23	58	24	34	0	70	40	30	0	76	23	15	38
	С	75	5	96	27	29	40	71	12	32	27	58	24	34	0	72	40	32	0	87	26	18	43
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 города Кострома»	Итого	77	13	96	27	29	40	79	21	33	25	58	24	34	0	71	40	31	0	82	23	15	39
	А	93	137	94	27	29	38	91	30	32	29	86	24	32	30	97	40	37	20	96	29	19	48
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	Итого	93	137	94	27	29	38	91	30	32	29	86	24	32	30	97	40	37	20	96	29	19	48
	А	84	17	74	27	27	20	88	18	40	30	84	24	30	30	75	40	35	0	100	30	20	50
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	С	86	8	94	27	27	40	74	12	32	30	84	24	30	30	80	40	40	0	96	26	20	50
	Итого	85	25	84	27	27	30	81	15	36	30	84	24	30	30	77	40	37	0	98	28	20	50
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	А	90	112	87	27	27	33	97	30	39	28	80	24	30	26	94	38	36	20	91	27	18	46
	С	85	60	94	27	27	40	85	24	32	29	74	24	30	20	77	40	37	0	94	28	19	47

ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилак­тике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	Итого	87	172	90	27	27	36	91	27	35	28	77	24	30	23	85	39	36	10	92	27	18	46
	А	90	45	98	29	29	40	88	18	40	30	86	24	32	30	80	40	40	0	100	30	20	50
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	Итого	88	75	98	29	29	40	70	12	28	30	86	24	32	30	79	39	40	0	100	30	20	50
	А	88	22	96	27	29	40	99	30	40	29	69	24	30	15	76	40	36	0	99	29	20	50
ООО «АльфаМед»	Итого	84	41	96	27	29	40	86	21	36	29	61	24	30	7	77	39	38	0	99	29	20	50
	А	87	6	93	29	29	35	86	18	38	30	83	26	34	23	73	40	33	0	100	30	20	50
ООО «Дент Аль»	Итого	87	6	93	29	29	35	86	18	38	30	83	26	34	23	73	40	33	0	100	30	20	50
	А	90	4	98	29	29	40	80	12	38	30	90	26	34	30	80	40	40	0	100	30	20	50
ООО «ЗУБик»	Итого	90	4	98	29	29	40	80	12	38	30	90	26	34	30	80	40	40	0	100	30	20	50
	А	90	6	88	29	29	30	86	18	38	30	90	26	34	30	80	40	40	0	100	30	20	50
ООО «МРТ-Эксперт Кострома»	Итого	90	6	88	29	29	30	86	18	38	30	90	26	34	30	80	40	40	0	100	30	20	50
	А	83	5	98	29	29	40	76	6	40	30	60	26	34	0	80	40	40	0	100	30	20	50
ООО «Хирургия глаза»	Итого	83	5	98	29	29	40	76	6	40	30	60	26	34	0	80	40	40	0	100	30	20	50
	А	91	35	93	29	29	35	95	30	38	27	88	27	34	27	90	39	36	15	87	26	18	43
Частное учреждение здравоохранения "Поликлиника "РЖД-Медицина" города	Итого	91	35	93	29	29	35	95	30	38	27	88	27	34	27	90	39	36	15	87	26	18	43
	А	85	5	98	29	29	40	94	30	40	24	60	26	34	0	80	40	40	0	94	28	19	47
Частное учреждение здравоохранения "Поликлиника "РЖД-Медицина" города Буй"	Итого	85	5	98	29	29	40	94	30	40	24	60	26	34	0	80	40	40	0	94	28	19	47
	А	84	5	93	29	29	35	92	30	38	24	60	26	34	0	80	40	40	0	94	28	19	47
Итого	Итого	84	5	93	29	29	35	92	30	38	24	60	26	34	0	80	40	40	0	94	28	19	47