

ПРОТОКОЛ № 6
ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КОСТРОМСКОЙ
ОБЛАСТИ

г. Кострома

11 декабря 2024 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» Е.Н. Смирнова

-Специалист отдела образования, правовой и кадровой работы департамента здравоохранения Костромской области П.В. Пекишев, ответственный секретарь Общественного совета.

Члены Общественного совета:

Дубовая Александра Васильевна	Председатель организации Инвалидов»	Костромской «Всероссийское	областной Общество
Андреев Дмитрий Владимирович	Председатель общественной общество слепых»	Костромской организации	региональной «Всероссийское
Лебедько Павел Васильевич	Председатель организации	Костромской профсоюза	областной работников
Бакалова Валентина Яковлевна	Заместитель председателя организации	Костромской Общероссийской организации «Всероссийское	областной общественной Общество Инвалидов»

Попова
Мария Станиславовна

Председатель Костромской местной организации
«Всероссийского общества слепых»

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), «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (пункт 2.2 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 2024 году.

(А.В. Дубовая, В.Я. Бакалова)

Решили:

Утвердить Решение Общественного совета в разрезе показателей характеризующих, «Открытость и доступность информации об организации», «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» и «Доступность услуг для инвалидов» для расчета основных результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области в 2024 году на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг Минздрава России (Приложение №1)

Голосовали:

«ЗА»-5

«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 2024 году. Предоставление аналитического отчета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области в 2024 году

(Акимова И.Н., Смирнова Е.Н)

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 2024 году (Приложение №2)

Голосовали:

«ЗА»-5

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

III. Представление итоговых результатов анкетирования за 2024 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., Смирнова Е.Н)

Решили:

Принять к сведению представленный отчет итоговых результатов анкетирования по итогам проведения НОК в 2024 году. Рекомендовать, разместить сведения о результатах проведения НОК на Сайте bus.gov.ru (Приложение №3)

Голосовали:

«ЗА»-5

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Председатель

Секретарь

А.В. Дубовая

П.В. Пекишев

**Результаты оценки показателей, характеризующих
«Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов» для
амбулаторных и стационарных условий (с учетом коэффициентов)**

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 «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	26	30	24	32
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Родильный дом г. Костромы»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	26	30	24	32
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	26	30	24	32
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	28	30	24	32
ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	28	30	24	32
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	27	30	24	32

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 «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн»	28	30	24	32
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	28	30	24	32
ООО « МИРТ-МРТ»	29	30	24	32
ООО «ЛДЦ МИБС»	29	30	24	32
Частное медицинское учреждение "Нефросовет"	27	30	24	32
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования "Клиника Медекс Кострома"	27	30	24	32
ООО «Мир здоровья»	29	30	24	32

**Аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг медицинскими организациями Костромской
области в 2024 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 «13» июня 2024 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 течение 2024 года в отношении 20 медицинской организации 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 пятидесяти девяти медицинских организаций Костромской области.

Анкеты оценки качества оказания услуг в 2024 году заполнили **4948 респондентов:**

➤ в амбулаторных условиях – всего приняло участие в анкетировании **2 723 респондента;**

➤ в стационарных условиях – всего приняло участие в анкетировании **2 225 респондентов.**

Результаты анкетного опроса пациентов поликлиник и стационара медицинских организаций 2024 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 «Костромской противотуберкулезный диспансер»	87
ОГБУЗ «Родильный дом г.Костромы»	86
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	83
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	85
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	86
ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	86
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	86
Частное медицинское учреждение «Нефросовет»	88
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования «Клиника Медекс Кострома»	87
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Кострома»	86
ООО «МИРТ-МРТ»	99
ООО «Мир здоровья»	90
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	98
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	84
ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	86
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн»	92
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	85

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 – **87,5**

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 противотуберкулезный диспансер»	91
ОГБУЗ «Родильный дом г.Костромы»	89
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	95
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	89
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	94
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	94
ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	96
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	95
ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	95
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	95
Частное медицинское учреждение «Нефросовет»	96
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования «Клиника Медекс Кострома»	93
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Кострома»	91
ООО «МИРТ-МРТ»	98
ООО «Мир здоровья»	92
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	97
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	92
ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	93
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов	95

войн»	
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	88

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 **93,4**

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
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	78
ОГБУЗ «Родильный дом г.Костромы»	83
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	77
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	77
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	76
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	79
ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	78
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	78
ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	77
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	77
Частное медицинское учреждение «Нефросовет»	81
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования «Клиника Медекс Кострома»	79
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Кострома»	85
ООО «МИРТ-МРТ»	92

ООО «Мир здоровья»	92
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	86
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	77
ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	78
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн»	91
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	78

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 – **81,0**

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 «Костромской противотуберкулезный диспансер»	76
ОГБУЗ «Родильный дом г.Костромы»	76
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	83
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	84
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	81
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	69

ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	82
ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	83
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	85
Частное медицинское учреждение «Нефросовет»	81
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования «Клиника Медекс Кострома»	71
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Кострома»	68
ООО «МИРТ-МРТ»	77
ООО «Мир здоровья»	73
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	86
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	78
ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	69
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн»	85
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	86

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 **78,9 баллов**.

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 «Костромской противотуберкулезный диспансер»	86
ОГБУЗ «Родильный дом г.Костромы»	90
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	89
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	89
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	86
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	90
ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	89
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	87

ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	86
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	89
Частное медицинское учреждение «Нефросовет»	93
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования «Клиника Медекс Кострома»	90
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Кострома»	84
ООО «МИРТ-МРТ»	100
ООО «Мир здоровья»	88
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	93
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	90
ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	88
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн»	96
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	90

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наивысшую оценку 100 баллов имеет 1 медицинская организация. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, составила **89,7 балла**.

Таблица №6
Итоговый результат по условиям оказания

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	84
ОГБУЗ «Родильный дом г.Костромы»	85
ОГБУЗ «Макарьевская районная больница»	85
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №2»	85
ОГБУЗ «Антроповская центральная районная больница»	84
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехты»	84
ОГБУЗ «Нерехтская центральная районная больница»	87
ОГБУЗ «Мантуровская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Галичская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница»	86
Частное медицинское учреждение «Нефросовет»	88
Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования «Клиника Медекс Кострома»	84
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Кострома»	83

ООО «МИРТ-МРТ»	93
ООО «Мир здоровья»	87
ООО «Центр амбулаторной хирургии»	92
ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	84
ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	83
ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн»	92
ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	85

Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, составила **86,1 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 2024 год и на плановый период 2025 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.

Приложение №3 к Протоколу заседания Общественного совета по НОК от 11 декабря 2024 №6																								
№ п/п	Краткое наименование	Условия для НОК	Норматив результат	Количество анкет	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка										Удовлетворенность условиями оказания услуг									
					Открытость и доступность информации об организации			Комфортность, условия предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги				Доступность услуг для инвалидов			Добросовестность, вежливость работников медицинской организации									
					1	1.1	1.2	1.3	2	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	ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»	А	87,6	76	87	87	87	87	93	30	37	26	87	30	37	26	93	30	37	26	87	30	37	26
	Итого	С	84,6	148	87	27	30	30	88	30	32	26	78	24	32	26	91	33	34	14	86	26	17	43
2	ОГБУЗ «Федеральный дом г.Кострома»	А	87,6	95	87	87	87	87	89	30	32	26	87	30	32	26	89	30	32	26	87	30	32	26
	Итого	С	84,6	190	86	27	30	29	89	30	32	27	83	24	32	27	89	30	32	27	83	24	32	27
3	ОГБУЗ «Мамаревская районная больница»	А	85,4	80	87	87	87	87	95	30	38	27	87	30	38	27	95	30	38	27	87	30	38	27
	Итого	С	85,4	90	87	87	87	87	95	30	40	25	87	30	40	25	95	30	40	25	87	30	40	25
4	ОГБУЗ «Обружская больница Костромского округа №2»	А	84,6	100	87	87	87	87	95	30	33	26	87	30	33	26	95	30	33	26	87	30	33	26
	Итого	С	84,6	200	85	27	30	28	89	30	32	26	77	24	32	26	89	30	32	26	77	24	32	26
5	ОГБУЗ «Амурская центральная районная больница»	А	84,6	71	87	87	87	87	93	30	38	25	87	30	38	25	93	30	38	25	87	30	38	25
	Итого	С	84,6	142	85	28	30	27	94	30	40	25	76	24	32	25	94	30	40	25	76	24	32	25
6	ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Нерехта»	А	85,4	130	86	27	30	29	94	30	37	27	87	30	37	27	94	30	37	27	87	30	37	27
	Итого	С	85,4	80	85	27	30	28	95	30	38	27	79	24	32	27	95	30	38	27	79	24	32	27
7	ОГБУЗ «Нерехтская петрицкая районная больница»	А	85,4	90	87	87	87	87	95	30	40	26	87	30	40	26	95	30	40	26	87	30	40	26
	Итого	С	85,4	170	85	27	30	28	96	30	39	27	78	24	32	27	96	30	39	27	78	24	32	27
8	ОГБУЗ «Амурская центральная районная больница»	А	85,4	70	87	87	87	87	95	30	37	27	87	30	37	27	95	30	37	27	87	30	37	27
	Итого	С	85,4	140	85	26	30	29	95	30	39	26	78	24	32	26	95	30	39	26	78	24	32	26
9	ОГБУЗ «Г.инская центральная районная больница»	А	85,4	74	87	87	87	87	95	30	40	25	87	30	40	25	95	30	40	25	87	30	40	25
	Итого	С	85,4	145	86	27	30	29	96	30	39	26	77	24	32	26	96	30	39	26	77	24	32	26
10	ОГБУЗ «Амурская центральная районная больница»	А	86,4	80	87	87	87	87	95	30	35	27	87	30	35	27	95	30	35	27	87	30	35	27
	Итого	С	86,4	160	86	28	30	28	95	30	40	26	77	24	32	26	95	30	40	26	77	24	32	26
	А	С	С	10	87	87	87	87	95	30	39	27	77	24	32	27	95	30	39	27	77	24	32	27
	С	С	С	14	87	87	87	87	95	30	39	27	77	24	32	27	95	30	39	27	77	24	32	27
11	Частное медицинское учреждение «ТЕРОСОВЕТ»	Итого	87,6	24	88	27	30	31	96	30	39	27	81	24	32	25	96	30	39	27	81	24	32	25
12	Медицинское учреждение дополнительного профессионального образования «Ближняя Медика Кострома»	А	84,6	10	87	27	30	30	93	30	36	27	79	24	32	23	93	30	36	27	79	24	32	23
	Итого	С	84,6	10	87	27	30	30	93	30	36	27	79	24	32	23	93	30	36	27	79	24	32	23
13	ООО «Генетико-диагностический центр Междуречного института биотехнологических систем-Кострома»	А	82,6	13	86	29	30	27	91	30	36	25	85	30	36	23	91	30	36	25	85	30	36	23
	Итого	С	82,6	13	86	29	30	27	91	30	36	25	85	30	36	23	91	30	36	25	85	30	36	23
14	ООО «МРТ-МРТ»	А	81,2	26	99	29	30	40	98	30	40	28	87	30	40	28	98	30	40	28	87	30	40	28
	Итого	С	81,2	26	99	29	30	40	98	30	40	28	87	30	40	28	98	30	40	28	87	30	40	28
15	ООО «Мир здоровья»	А	87	17	90	30	30	30	92	30	36	26	92	30	36	26	92	30	36	26	92	30	36	26
	Итого	С	87	17	90	30	30	30	92	30	36	26	92	30	36	26	92	30	36	26	92	30	36	26
16	ООО «ЦЕНТР АМБУЛАТОРНОЙ ХИРУРГИИ»	А	87,6	24	98	28	30	40	97	30	40	27	86	24	32	26	97	30	40	27	86	24	32	26
	Итого	С	87,6	24	98	28	30	40	97	30	40	27	86	24	32	26	97	30	40	27	86	24	32	26
17	ОГБУЗ «Костромской центр специализированных видов медицинской помощи»	А	84,2	100	84	26	30	28	89	30	38	26	77	24	32	21	89	30	38	26	77	24	32	21
	Итого	С	84,2	200	84	26	30	28	89	30	38	26	77	24	32	21	89	30	38	26	77	24	32	21
18	ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»	А	85,4	125	86	27	30	29	93	30	36	27	78	24	32	22	93	30	36	27	78	24	32	22
	Итого	С	85,4	125	86	27	30	29	93	30	36	27	78	24	32	22	93	30	36	27	78	24	32	22
19	ОГБУЗ «Костромской областной центр для ветеранов войны»	А	91,8	80	92	28	30	33	91	30	40	29	87	30	40	29	91	30	40	29	87	30	40	29
	Итого	С	91,8	150	92	28	30	33	91	30	40	29	87	30	40	29	91	30	40	29	87	30	40	29
20	ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»	А	85,4	106	85	27	30	28	88	30	32	26	78	24	32	21	88	30	32	26	78	24	32	21
	Итого	С	85,4	201	85	27	30	28	88	30	32	26	78	24	32	21	88	30	32	26	78	24	32	21
				85,4	87,6	27	30	28	88	30	31	27	81	24	32	22	88	30	31	27	81	24	32	22
				85,4	87,6	27	30	28	88	30	31	27	81	24	32	22	88	30	31	27	81	24	32	22