

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 2025 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 организации Инвалидов»	Костромской Общероссийской «Всероссийское	областной общественной Общество

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 2025 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 2025 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 2025 году. Предоставление аналитического отчета по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области в 2025 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 2025 году (Приложение №2)

Голосовали:

«ЗА»-5

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

III. Представление итоговых результатов анкетирования за 2025 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 2025 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 «Костромская областная клиническая больница им. Королева Е.В.»	29	30	24	32
ОГБУЗ «Костромской областной врачебно-физкультурный диспансер»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	26	30	24	32
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	27	30	24	32
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	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
Общество с ограниченной ответственностью «ЗУБиК»	27	30	24	32
Общество с ограниченной ответственностью «Хирургия глаза»	28	30	24	32
Общество с ограниченной ответственностью «Гинеколог и Я»	28	30	24	32
Общество с ограниченной ответственностью «Дент Аль»	29	30	24	32
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника РЖД-Медицина города Буй»	28	30	24	32
Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Эксперт Владимир»	28	30	24	32
Общество с ограниченной ответственностью «Центр ЭКО»	27	30	24	32
Общество с ограниченной ответственностью «Мать и дитя Кострома»	28	30	24	32

**Аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг медицинскими организациями Костромской
области в 2025 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 «28» апреля 2025 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»;

➤ приказом Минздрава России от 13 марта 2025 г. №118н «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 2025 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 2025 году заполнили **2516 респондентов:**

➤ в амбулаторных условиях – всего приняло участие в анкетировании **1 412 респондентов**;

➤ в стационарных условиях – всего приняло участие в анкетировании **1 104 респондентов**.

Результаты анкетного опроса пациентов поликлиник и стационара медицинских организаций 2025 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 врачебно-физкультурный диспансер»	88
ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница имени Королева Е.И.»	89
ОГБУЗ «Костромской областной наркодиспансер»	88
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	88
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	88
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	88
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	90
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	89
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	89
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	85
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	85
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Буй»	91
ООО «Центр ЭКО»	93
ООО «Мать и дитя Кострома»	88
ООО «Хирургия глаза»	94
ООО «Дент Аль»	96
ООО «ЗУБиК»	93
ООО «Гинеколог и Я»	90
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	90
ООО «Клиника эксперт Владимир»	95

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 – **89,9**

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 13 марта 2025 г. №118н «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 врачебно-физкультурный диспансер»	95
ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница имени Королева Е.И.»	89
ОГБУЗ «Костромской областной наркодиспансер»	91
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	91
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	89
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	93
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	96
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	96
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	96
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	94
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	94
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника	95

«РЖД-Медицина» города Буй»	
ООО «Центр ЭКО»	99
ООО «Мать и дитя Кострома»	94
ООО «Хирургия глаза»	93
ООО «Дент Аль»	99
ООО «ЗУБиК»	96
ООО «Гинеколог и Я»	95
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	95
ООО «Клиника эксперт Владимир»	99

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 **94,5**

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 врачебно-физкультурный диспансер»	77
ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница имени Королева Е.И.»	79
ОГБУЗ «Костромской областной наркодиспансер»	79
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	79
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	80
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	79

ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	80
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	80
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	73
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	76
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	77
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Буй»	83
ООО «Центр ЭКО»	79
ООО «Мать и дитя Кострома»	76
ООО «Хирургия глаза»	88
ООО «Дент Аль»	80
ООО «ЗУБиК»	83
ООО «Гинеколог и Я»	79
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	80
ООО «Клиника эксперт Владимир»	80

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 – **79,4**

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 врачебно-физкультурный диспансер»	73
ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница имени Королева Е.И.»	76
ОГБУЗ «Костромской областной наркодиспансер»	80
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	80
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	87
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	78
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	87
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	90
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	86
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	82
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	84
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Буй»	84
ООО «Центр ЭКО»	76
ООО «Мать и дитя Кострома»	89
ООО «Хирургия глаза»	85
ООО «Дент Аль»	77
ООО «ЗУБиК»	72
ООО «Гинеколог и Я»	75
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	85
ООО «Клиника эксперт Владимир»	76

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 **81,1 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 врачебно-физкультурный диспансер»	94
ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница	88

имени Королева Е.И.»	
ОГБУЗ «Костромской областной наркодиспансер»	91
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	90
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	89
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	86
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	90
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	91
ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	89
ОГБУЗ «Кадейская районная больница»	87
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	85
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Буй»	88
ООО «Центр ЭКО»	96
ООО «Мать и дитя Кострома»	90
ООО «Хирургия глаза»	94
ООО «Дент Аль»	96
ООО «ЗУБиК»	92
ООО «Гинеколог и Я»	96
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	90
ООО «Клиника эксперт Владимир»	96

Среди медицинских организаций Костромской области по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наивысшую оценку 100 баллов не имеет ни одна медицинская организация. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, составила **90,9 балла**.

Таблица №6

Итоговый результат по условиям оказания

Наименование учреждения	Общее количество баллов
ОГБУЗ «Костромской врачебно-физкультурный диспансер»	85
ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница имени Королева Е.И.»	84
ОГБУЗ «Костромской областной наркодиспансер»	86
ОГБУЗ «Центр специализированной помощи по профилактике и борьбе с инфекционными заболеваниями»	86
ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»	86
ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница»	85
ОГБУЗ «Сусанинская районная больница»	88
ОГБУЗ «Судиславская районная больница»	89

ОГБУЗ «Кологривская районная больница»	86
ОГБУЗ «Кадыйская районная больница»	85
ОГБУЗ «Вохомская центральная районная больница»	85
Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Буй»	88
ООО «Центр ЭКО»	89
ООО «Мать и дитя Кострома»	87
ООО «Хирургия глаза»	91
ООО «Дент Аль»	90
ООО «ЗУБиК»	87
ООО «Гинеколог и Я»	87
ОГБУЗ «Волгореченская городская больница»	88
ООО «Клиника эксперт Владимир»	89

Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, составила **87,1 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 2025 год и на плановый период 2026 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 13 марта 2025 г. №118н «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.

№ п/п	Краткое наименование	Участия для НОК	Итоговая результат	Полнота, достоверность, объем, структура оценки качества условий оказания услуг малым предприятиям, в отношении которых проводится мониторинг бизнеса										Добросовестность, надежность малых предприятий					Удобственность, условия оказания услуг				
				Освещенность и полнота информации об организации										Конфликтность, условия предоставления услуг, наличие претензий потребителей малых предприятий					Доступность, услуги для инвалидов				
			Количество инвент	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	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	110	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
2	ОТБЗ «Кировская областная клиническая больница имени Королева Е.И.»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
3	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
4	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
5	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
6	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
7	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
8	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
9	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
10	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
11	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
12	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
13	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
14	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
15	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
16	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
17	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
18	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
19	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47
20	ОТБЗ «Кировская областная промышленно-деловой центр»	А	101	88	27	30	31	95	30	38	27	77	24	32	21	73	19	37	17	94	28	19	47