

Приложение 1
к распоряжению Департамента
здравоохранения, труда и социальной защиты
населения Ненецкого автономного округа
от 28.12.2021 № 2272
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями Ненецкого
автономного округа в 2021 году и плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания
услуг»

**Результаты проведения
независимой оценки
качества условий оказания услуг
медицинскими организациями
Ненецкого автономного округа**

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»:

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультратрамедплос»
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА										
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	60 единиц	60	60	60	60	60	60	60	60
	Объем информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 0 до 60 единиц	56	59	59	59	45	55	0	55
	По форме предоставления информации	40	36	37	36	36	31	32	0	36
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на информационных стендах в помещениях медицинской организации установлено НПА (<i>нормативное количество материалов/единиц информации</i>)	60 единиц	60	60	60	60	60	60	60	60
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 0 до 60 единиц	60	59	60	60	60	60	60	60
	По форме предоставления информации	40	38	37	40	35	37	33	33	33
Значение показателя 1.1		100	95	96	98	95	87	90	47	92
Значение показателя 1.1 с учетом значимости		30	29	29	29	29	26	27	14	28
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг										
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте медицинской организации	3 и более способов	4	3	4	4	3	3	0	3

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Магвеева И.Н.	ООО «Ультрамедпллюс»
		100	100	100	100	100	100	100	0	100
	Значение показателя 1.2	30	30	30	30	30	30	30	0	30
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости									
Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"										
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (амбулаторные условия)		86	165	183	48	37	96	31	27
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		89	170	197	48	39	97	31	27
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (стационарные условия)				159			30		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				162			30		
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (амбулаторные условия)		72	132	127	34	26	65	21	25
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		74	139	138	34	27	66	21	25
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном				77			15		

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
	сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (стационарные условия)									
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				78			15		
	Значение показателя 1.3	100	97	96	95	100	96	99	100	100
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	39	38	38	40	38	40	40	40
	Итого по критерию:	100	97	97	97	99	94	97	54	98

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО "Заполярный медицинский центр"	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг										
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<i>5 и более условий</i>	5	5	5	5	5	5	5	5
Значение показателя 2.1		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Значение показателя 2.1 с учетом значимости		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Показатель 2.1 Время ожидания предоставления медицинских услуг										
2.2.1.	Время ожидания приема врача, к которым Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (амбулаторные условия)		90	90	90	100	90	90	100	90
2.2.1.	Время ожидания приема врача, к которым Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (стационарные условия)				100			100		
2.2.2.	Своевременность приема врача/диагностического исследования (амбулаторные условия)		96	94	92	99	96	97	100	98
2.2.2.	Своевременность приема врача/диагностического исследования / госпитализации (стационарные условия)				98			100		
Значение показателя 2.1		100	93	92	95	99	93	97	100	94
Значение показателя 2.1 с учетом значимости		40	37	37	38	40	37	39	40	38
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг										
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (амбулаторные условия)		149	281	291	71	59	143	53	59

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия - приемное отделение)				320			51		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия - приемное отделение)				327			52		
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия)				306			50		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
	Значение показателя 2.3	100	93	88	93	95	92	96	96	100
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	30	28	26	28	28	28	29	29	30
	Итого по критерию:	100	95	93	96	98	95	97	99	98

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Уль-граммедплюс»
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов										
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	0	4	5	3	0	5	1	0
	Значение показателя 3.1	100	0	80	100	60	0	100	20	0
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	0	24	30	18	0	30	6	0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими										
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	2	3	6	5	0	6	4	5
	Значение показателя 3.2	100	40	60	100	100	0	100	80	100
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	16	24	40	40	0	40	32	40
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов										
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (амбулаторные условия)		14	20	32	7	7	19	2	3
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		16	23	37	7	8	23	3	3
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (стационарные условия)				59			4		
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				66			4		
	Значение показателя 3.3	100	88	87	88	100	88	91	67	100
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	26	26	26	30	26	27	20	30
	Итого по критерию:	100	42	74	96	88	26	97	58	70

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»:

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, регистратуры и прочее) при непосредственном обращении в организацию										
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (амбулаторные условия)		133	247	257	53	38	105	43	43
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		136	262	271	53	40	108	45	43
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (стационарные условия)				323			51		

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
	Значение показателя 4.1	100	98	94	97	100	95	98	96	100
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	39	38	39	40	38	39	38	40
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию										
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (амбулаторные условия)		155	299	310	75	62	150	54	59
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (стационарные условия)				73			8		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				73			8		
	Значение показателя 4.2	100	97	93	96	100	97	99	98	100
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	39	37	38	40	39	40	39	40
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия										

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (амбулаторные условия)		60	122	105	23	21	53	17	14
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		61	130	108	23	22	53	17	14
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (стационарные условия)				73			8		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				73			8		
	Значение показателя 4.3	100	98	94	99	100	95	100	100	100
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	20	19	20	20	19	20	20	20
	Итого по критерию:	100	98	94	97	100	96	99	97	100

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию здравоохранения родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)										
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (амбулаторные условия)		157	286	299	74	58	143	52	58
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (стационарные условия)				322			50		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
	Значение показателя 5.1	100	98	89	94	99	91	95	95	98
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	29	27	28	30	27	28	28	29
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы медицинской организации										
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (амбулаторные условия)		156	292	315	73	59	144	53	56
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (стационарные условия)				320			51		

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО Федоров	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
	Значение показателя 5.2	100	98	91	96	97	92	96	96	95
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	20	18	19	19	18	19	19	19
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации										
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (амбулаторные условия)		157	290	302	73	61	146	53	59
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (стационарные условия)				322			51		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
	Значение показателя 5.3	100	98	91	94	97	95	97	96	100
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	49	45	47	49	48	48	48	50
	Итого по критерию:	100	98	90	94	98	93	96	96	98