

Приложение 1
к распоряжению Департамента
здравоохранения, труда и социальной защиты
населения Ненецкого автономного округа
от 28.02.2023 № 403
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями на территории
Ненецкого автономного округа в 2022 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
на территории 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 НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
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 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	60
	Объем информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 0 до 60 единиц	60	60	60	60	59	60	43	43	59
	По форме предоставления информации	40	38	38	38	39	31	32	25	25	36
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на информационных стендах в помещениях медицинской организации установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	60 единиц	60	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	60	53	60	56	60	59	59	58
	По форме предоставления информации	40	38	37	40	35	37	33	33	33	33
Значение показателя 1.1		100	98	98	96	97	92	93	80	80	93
Значение показателя 1.1 с учетом значимости		30	29	29	29	29	27	28	24	24	28
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования											

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
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	<i>3 и более способов</i>	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	Значение показателя 1.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
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)		122	246	256	72	77	78	69	75	72
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		126	262	268	75	79	80	72	77	75
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)				231			51			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				238			53			

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
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)		111	203	219	65	67	70	57	69	62
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		128	229	244	77	75	78	69	77	74
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» (стационарные условия)				239			50			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				246			53			
	Значение показателя 1.3	100	92	91	95	90	93	94	89	94	90
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	37	37	38	36	37	38	36	37	36
	Итого по критерию:	100	96	96	97	95	95	96	90	91	94

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 НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»	ООО «НОРДМЕД»
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	5
	Значение показателя 2.1	100	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	30
Показатель 2.1 Время ожидания предоставления медицинских услуг											
2.2.1.	Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (амбулаторные условия). Доля удовлетворенных, %		86	89	89	84	89	88	85	87	86
2.2.2.	Своевременность приема врача/диагностического исследования / госпитализации (стационарные условия). Доля удовлетворенных, %				100			100			
	Значение показателя 2.2	100	86	89	95	84	89	94	85	87	86
	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	40	34	35	38	34	36	38	34	35	34
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг											
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (амбулаторные условия)		123	349	344	102	99	98	100	101	100
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		172	354	364	109	103	108	101	104	105
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия - приемное отделение)				200			51			

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия - приемное отделение)				207			53			
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия)				207			53			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				207			53			
	Значение показателя 2.3	100	72	99	97	94	96	96	99	97	95
	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	30	21	30	29	28	29	29	30	29	29
	Итого по критерию:	100	86	95	97	92	94	96	94	94	93

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 НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
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>	1	4	5	4	3	5	3	3	3
	Значение показателя 3.1	100	20	80	100	80	60	100	60	60	60
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	6	24	30	24	18	30	18	18	18
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>	5	4	6	6	1	6	3	3	4
	Значение показателя 3.2	100	100	80	100	100	20	100	60	60	80
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	40	32	40	40	8	40	24	24	32
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов											
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (амбулаторные условия)		9	27	29	6	7	6	7	4	7
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		9	27	29	6	7	6	7	4	7
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (стационарные условия)				10			2			
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				11			2			

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедпллюс»	ООО «НОРДМЕД»
	Значение показателя 3.3	100	100	100	95	100	100	100	100	100	100
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30
	Итого по критерию:	100	76	86	99	94	56	100	72	72	80

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 НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедпллюс»	ООО «НОРДМЕД»
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											

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
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)		131	294	309	79	82	86	73	81	77
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		172	354	364	109	103	108	101	104	105
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)				248			50			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				258			53			
	Значение показателя 4.1	100	76	83	91	72	80	87	72	78	73
	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	40	30	33	36	29	32	35	29	31	29
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию											

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (амбулаторные условия)		138	312	322	100	80	88	87	91	73
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		172	354	364	109	103	108	101	104	105
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (стационарные условия)				252			49			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				258			53			
	Значение показателя 4.2	100	80	88	93	92	78	87	86	88	70
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	32	35	37	37	31	35	34	35	28
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия											
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)		96	187	211	53	60	60	48	62	50

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»	ООО «НОРДМЕД»
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		99	192	215	56	62	62	51	64	53
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)				191			53			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				191			53			
	Значение показателя 4.3	100	97	97	99	95	97	98	94	97	94
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	19	19	20	19	19	20	19	19	19
	Итого по критерию:	100	82	88	93	85	82	89	82	86	76

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 НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярийский медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
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)		123	278	290	73	79	82	68	77	72
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		172	354	364	109	103	108	101	104	105
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (стационарные условия)				257			53			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				258			53			
	Значение показателя 5.1	100	72	79	90	67	77	88	67	74	69
	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	30	21	24	27	20	23	26	20	22	21
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы медицинской организации											
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (амбулаторные условия)		149	306	318	94	90	96	86	91	90
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		172	354	364	109	103	108	101	104	105
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (стационарные условия)				249			51			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				258			53			
	Значение показателя 5.2	100	87	86	92	86	87	93	85	88	86

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	ООО «НОРДМЕД»
	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	20	17	17	18	17	17	19	17	18	17
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)		127	271	288	76	81	84	71	79	75
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		172	354	364	109	103	108	101	104	105
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (стационарные условия)				251			53			
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				258			53			
	Значение показателя 5.3	100	74	77	88	70	79	89	70	76	71
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	37	38	44	35	39	44	35	38	36
	Итого по критерию:	100	76	79	89	72	80	89	72	78	73