

Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа
166000, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д.25

ПРОТОКОЛ № 1

заседания Общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

от 2023 года

10-00

Дистанционно (ВКС).

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВУЮЩИЙ: В.О. Степанова

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Список (Приложение)

РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Утверждение итогов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2022 году (далее – независимая оценка). Определение перечня организаций, в отношении которых в 2023 году будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

ВЫСТУПИЛИ:

Сыропятова О.В., заместитель руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по вопросам здравоохранения – начальник управления здравоохранения.

В 2022 году независимая оценка была проведена в отношении 9 медицинских организаций.

В соответствии с государственным контрактом № 4 от 04 июля 2022 года по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа ООО «ГЭПИЦентр-1» провело независимую оценку.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 и действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации был организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с организациями и получателями услуг обследуемых организаций.

Оценка проводилась согласно техническому заданию, разработанному в соответствии с федеральным законодательством.

Целями и задачами исследования являлись:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере здравоохранения.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

Единицей анализа в настоящем исследовании выступили государственные и негосударственные медицинские учреждения Ненецкого автономного округа (далее – организации здравоохранения).

Объектом исследования являлись:

1) 9 организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа:

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;

ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»;

ООО «Заполярный медицинский центр»;

ООО «Федоров»;

ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»;

ИП Матвеева И.Н.;

ООО «Ультрамедплюс»;

ООО «НОРДМЕД»;

2) граждане, являющиеся получателями услуг (в т.ч. родители/ законные представители получателей услуг, не достигших 18 лет) оцениваемых организаций здравоохранения.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения, утвержденные Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», по параметрам, определенным задачами данного исследования.

Результаты проведенной в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа свидетельствуют о наличии положительной тенденции в части улучшения качества условий оказания услуг в регионе. Так среднее значение интегрального показателя независимой оценки в 2022 году составляет 87 баллов.

По результатам проведенной в 2022 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения «Доступность услуг для инвалидов».

Результаты проведенного в 2022 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 4 государственными и 5 негосударственными организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (95 баллов из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, получено ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница».

Замыкает рейтинг 2022 года среди обследованных организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа негосударственный поставщик медицинских услуг ООО «Федоров», получившее по итогам независимой оценки качества от 81 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 9 организациям здравоохранения) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

по критерию «Открытость и доступность информации об организации» – 94 балла (из 100 возможных);

по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – 93 балла;

по критерию «Доступность услуг для инвалидов» – 82 балла;

по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – 85 баллов;

по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 79 баллов.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2022 году 87 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как высокое.

Вепрева Т.О.

Судя по аналитическому отчету ООО «ГЭПИЦентр-1», проведено объемное и детальное исследование качества условий оказания услуг медицинскими организациями округа.

Отдельно хотелось бы отметить, что в настоящее время на все медицинские организации в полной мере отвечают требованиям для инвалидов. Необходимо продолжить работу в данном направлении.

Кроме того, стоит ответить, что медицинские организации достигли высоких результатов, следовательно, руководители сделали все возможное в пределах своей компетенции.

Степанова В.О.

Предлагаю представленные отчеты принять. А также учесть следующие рекомендации:

1) руководителям медицинских организаций обратить внимание на материально-техническую базу учреждений, продолжить улучшение оснащения;

2) предпринять меры по повышению доступности услуг всех медицинских организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

3) в целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг необходимо постоянно улучшать имидж медицинской организации (соблюдение времени приема, понятность навигации, обеспечить постоянную техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг).

Информация заслушана.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2022 году.

2. Сыропятовой О.В. подготовить предложения по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания, в том числе по разработке медицинскими организациями планов мероприятий по устранению причин неудовлетворенности оказанными услугами, с учетом предложений членов общественного совета при Департаменте.

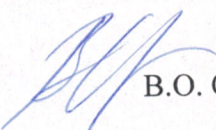
3. Департаменту здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент):

- обеспечить контроль за реализацией вышеуказанных планов мероприятий;
- разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в сети «Интернет» и на официальном сайте Департамента;

4. Утвердить перечень учреждений для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг в сфере охраны здоровья в 2023 году:

- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»;
- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Окружной противотуберкулезный диспансер»;
- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;
- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр»;
- Общество с ограниченной ответственностью «НОРДМЕД».

Председатель Совета


В.О. Степанова

Приложение
к протоколу заседания Общественного
совета при Департаменте
здравоохранения, труда
и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
медицинскими организациями

Список присутствующих

Председатель

Степанова
Владлена Олеговна

- Президент местной общественной организации «Федерация современного танцевального спорта г. Нарьян-Мар»

Секретарь

Ковалевская
Надежда Евгеньевна

- Председатель Ненецкой окружной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Члены

Вепрева
Татьяна Анатольевна

- Председатель Межрегиональной общественной организации «Особое детство»

Терещенко
Ирина Ростиславовна

- Председатель региональной общественной организации «Клуб скандинавской ходьбы Ненецкого автономного округа»

Муртазина
Ольга Владимировна

- Автономная некоммерческая организация «Центр развития гражданского общества Ненецкого автономного округа «Вектор»

Приглашенные

Сыропятова
Ольга Васильевна

- Исполняющий обязанности заместителя руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по вопросам здравоохранения

Кармазина
Анастасия Сергеевна

- юристконсульт сектора развития и реализации программ в сфере здравоохранения управления здравоохранения Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа