

**ПРОТОКОЛ № 4**

**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 15 декабря 2020 года

15-00

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВУЮЩИЙ:**

Член региональной общественной организации  
«Особое детство в Ненецком автономном округе»

Т.А. Вепрева

**СЕКРЕТАРЬ:**

Председатель общественной организации  
«Региональное общественное движение «За здоровый  
образ жизни Ненецкого автономного округа»

А.И. Терлецкий

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

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

Е.С. Левина

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

В.О. Ткачук

Председатель региональной общественной  
организации «Центр психологического сопровождения  
семьи, материнства и детства «Радуга жизни»

Л.А. Борисова

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

Н.В. Воротникова

**РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:**

1. Подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2020 году. Определение перечня организаций, в отношении которых в 2021 году будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

## ВЫСТУПИЛИ:

Левина Е.С., исполняющий обязанности заместителя руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по вопросам здравоохранения.

### Результаты независимой оценки качества предоставления услуг медицинскими организациями НАО в 2020 году.

На заседании Общественного совета был утвержден перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья в 2020 году в Ненецком автономном округе:

- 1) ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»;
- 2) ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;
- 3) ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;
- 4) ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»;
- 5) ООО «Федоров»;
- 6) ООО «Заполярный медицинский центр» (Санавита).

В ходе выявления и сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения опросом было охвачено 1350 респондентов.

№ п/п	Организация	Количество респондентов (чел.)
1	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»	600
2	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	150
3	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	200
4	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	300
5	ООО «Заполярный медицинский центр»	50
6	ООО «Федоров»	50
Всего		1350

Анализ результатов электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе проводится специалистами организации – оператора ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1».

Оценка условий оказания услуг проводилась по показателям, отражающим следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы (это наполняемость сайтов и информационных стендов медицинских организаций);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Согласно полученным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими медицинские услуги, распределение по рейтингу следующее.

Максимальное значение показателей (94,0 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями

в сфере здравоохранения, получено ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер».

Замыкает рейтинг 2020 года организации здравоохранения ООО «Федоров», получившее по итогам независимой оценки качества 77,0 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 6 организациям здравоохранения) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 88,0 балла (из 100 возможных);

- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 90,0 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 75,0 балла;

- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 93,0 балла;

- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 90,0 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 87,0 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как высокое.

Результаты проведенной в 2020 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 2020 году составляет 87,0 балла, в то время как в 2019 году значение аналогичного показателя составляло 86,0 балла.

По результатам проведенной в 2020 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».

Ни одна организация из числа подлежащих независимой оценке в 2020 году не обладает необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме.

На втором месте по числу замечаний и нарушений оказались условия для оказания услуг организациями здравоохранения по такому критерию как «Открытость и доступность информации об организации» (отсутствие сведений о наличии (объеме) информации об организации здравоохранения, размещенной на информационном стенде в помещениях, на официальном сайте организации; сведений о наличии на официальных сайтах функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг).

На третьем месте – условия по критерию «Критерий комфортности условий оказания услуг»; на четвертом – «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Наименьшее число замечаний обследованные организации здравоохранения получили по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации здравоохранения Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

#### **1) ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер».**

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Рассмотреть возможность увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;

Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

Организовать возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации.

Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

## **2) ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа».**

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Контроль за соблюдением питьевого режима в организации.

Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

## **3) ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница».**

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Рассмотреть возможность увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;

Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса.

#### **4) ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»**

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Рассмотреть возможность увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях.

Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

#### **5) ООО «Заполярный медицинский центр».**

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Рассмотреть возможность увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях.

Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

#### **6) ООО «Федоров».**

Устранить несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в НПА.

Обеспечить наличие и бесперебойное функционирование дистанционных способов взаимодействия с организацией.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

**Для совершенствования деятельности всех оцениваемых медицинских организаций рекомендованы следующие меры:**

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинских организаций на официальных сайтах и информационных стендах в соответствие Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н. В ходе контент-анализа официальных сайтов организаций здравоохранения было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности организации здравоохранения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Обеспечить постоянную техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей медицинских услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

3. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями здравоохранения привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

5. В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).

7. Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

Информация заслушана.

**РЕШИЛИ:**

1) Левиной Е.С. 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.

2) 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](http://www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» и на официальном сайте Департамента;

3) утвердить перечень подведомственных Департаменту учреждений для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг в сфере охраны здоровья в 2020 году:

- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница»;

- 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»;

- Общество с ограниченной ответственностью «Федоров»;

- Общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр»;

- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника».

Председатель Совета



Г.А. Вепрева

Секретарь Совета

А.И. Терлецкий

