

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

### ПРОТОКОЛ № 3

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

27 от декабря 2021 года

15-00

Дистанционно (опрос по электронной почте), на основании постановления губернатора Ненецкого автономного округа от 28.10.2021 № 81-пг «О режиме повышенной готовности»

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВУЮЩИЙ:** В.О. Степанова

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:** Список (Приложение)

#### РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2021 году (далее – независимая оценка). Определение перечня организаций, в отношении которых в 2022 году будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

#### ВЫСТУПИЛИ:

**Сыропятова О.В.**, исполняющий обязанности заместителя руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по вопросам здравоохранения.

В 2021 году независимая оценка была проведена в отношении 8 медицинских организаций.

В соответствии с государственным контрактом № 6 от 16 августа 2021 года по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2021 года 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.

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:

- 8 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».

- 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 2021 году независимой оценки свидетельствуют о наличии положительной тенденции в части улучшения качества условий оказания услуг в регионе. Так среднее значение интегрального показателя независимой оценки в 2021 году составляет 90 баллов.

Необходимо отметить, что большое влияние на снижение значений отдельных показателей организаций здравоохранения оказали сложившаяся в 2021 году неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 в стране и в мире, а также действие введенных в связи с этим различных ограничений, в том числе ограничения на оказание амбулаторной



и плановой стационарной медицинской помощи. Пациенты в своих пожеланиях и комментариях по улучшению деятельности медицинских организаций, высказанных в ходе опроса, желают здоровья жителям региона и медицинскому персоналу, а также указывают на то, что в связи с увеличением нагрузки на медицинских работников и большим количеством заболевших врачей получать медицинские услуги стало сложнее, время ожидания приема зачастую увеличивается, в медицинских организациях скапливаются очереди. Данные изменения носят ситуативный характер, поэтому в будущих периодах оценки стабилизация эпидемиологической ситуации в стране и в регионе, а также совершенствование системы оказания медицинской помощи в кризисных ситуациях в целом позволят скорректировать и повысить качество условий оказания услуг медицинскими организациями региона.

По результатам проведенной в 2021 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».

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.

Результаты проведенного в 2021 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 4 государственными и 4 негосударственными организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (97,1 баллов из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, получено ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер».

Замыкает рейтинг 2021 года среди обследованных организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа негосударственный поставщик медицинских услуг ООО «Федоров», получившее по итогам независимой оценки качества от 80,8 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 8 организациям здравоохранения) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 91,6 балла (из 100 возможных);

- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 96,4 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 68,9 балла;

- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 97,5 балла;

- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95,5 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году 90,0 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как высокое.

**Вепрева Т.О.**, председатель Межрегиональной общественной организации «Особое детство»;

**Муртазина О.В.**, директор автономной некоммерческой организации «Центр развития гражданского общества Ненецкого автономного округа «Вектор»



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

Вместе с тем, для совершенствования деятельности всех оцениваемых медицинских организаций рекомендуем следующие меры:

1. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. 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».
3. Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

Информация заслушана.

**РЕШИЛИ:** (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2021 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](http://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 2022 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 «Федоров»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Ультрамедплюс»;
- Индивидуальный предприниматель Матвеева Ирина Николаевна;
- Общество с ограниченной ответственностью «Брянскфарм»
- Общество с ограниченной ответственностью «Нордмед»

Председатель Совета

Секретарь Совета

В.О. Степанова

Н.Е. Ковалевская



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»

Терешенко  
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