

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

## ПРОТОКОЛ №2

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 17 декабря 2018 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:

Заместитель руководителя Департамента  
здравоохранения, труда и социальной защиты  
населения Ненецкого автономного округа по  
вопросам здравоохранения

Д.С. Козенков

Начальник управления здравоохранения  
Департамента здравоохранения, труда и  
социальной защиты населения Ненецкого  
автономного округа

А.А. Апицын

Начальник отдела организации медицинской  
помощи и развития здравоохранения управления  
здравоохранения Департамента здравоохранения,  
труда и социальной защиты населения Ненецкого  
автономного округа.

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



## РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2018 году. Определение перечня организаций, в отношении которых в 2019 году будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

### ВЫСТУПИЛИ:

Апицын А.А., начальник управления здравоохранения Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа

### Результаты независимой оценки качества предоставления услуг медицинскими организациями НАО в 2018 году

На заседании Общественного совета 05.04.2018 года были внесены изменения в решение совета от 26.09.2017 года и был утвержден перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья в 2018 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). ООО «Федоров»;
- 5). ООО «Заполярный медицинский центр» (Санавита).

По итогам оценки было опрошено 1150 получателя услуг, в том числе 850 пациентов, получавших медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 200 пациентов - стационаров, 50 пациентов – отделение переливания крови и 50 пациентов – отделение скорой медицинской помощи.

Анализ результатов электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе проводится специалистами организации – оператора ООО Научно-технический центр «Перспектива» г. Тюмень в соответствии с приказом № 201н от 04.05.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

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 **амбулаторно**, распределение по рейтингу следующее:

Первое место занимает Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница» - 429,02 баллов, опрошено



400 респондентов (300 – в амбулаторных условиях, 50 – отделение переливания крови, 50 – отделение скорой медицинской помощи);

Второе место - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» - 426,69 баллов, опрошено 300 респондентов;

Третье место - ООО «Заполярный медицинский центр» - 426,27 баллов, опрошено 50 респондентов;

Четвертое место - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» - 422,06 баллов, опрошено 150 респондентов;

Пятое место - ООО «Федоров» - 362,11 баллов, опрошено 50 респондентов.

Рассмотрим рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

Так наибольший балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» отмечается в ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (95,65 баллов), незначительно ниже балл у ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (92,76 балла). Средними значениями можно назвать у ООО «Заполярный медицинский центр» (89,51 баллов) и ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (86,86 баллов). К низким стоит отнести ООО «Федоров» (55 баллов), но стоит сказать, что данный балл напрямую связан с отсутствием официального сайта учреждения.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» лидером среди учреждений можно назвать ООО «Федоров» (100 баллов), незначительно меньшее количество баллов наблюдается в ООО «Заполярный медицинский центр» (92,19 балла). Ниже других баллы по данному критерию зафиксированы в ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (89,66 баллов), ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (88,7 баллов) и, наименьший балл наблюдается в ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (84,41 балла).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» наиболее высокие баллы показывают ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» и ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района» (69,3 и 69,2 соответственно), незначительно ниже наблюдаются балл у ООО «Заполярный медицинский центр» (63,68 балла). Средним здесь можно назвать балл ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (55,19 баллов). Значительно низкий балл фиксируется у ООО «Федоров» (8 баллов).

Независимая оценка качества условий оказания медицинских услуг в стационарных условиях проводилась в ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» - 457,29 баллов, опрошено 200 респондентов.

**Предложения и рекомендации, направленные на повышение качества оказания услуг, предоставляемых медицинскими организациями Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проводимой в 2018 году:**

По результатам проведенной независимой оценки по ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Расширить площадь учреждения (тесно, мало места для пациентов);

Увеличить количество специалистов – стоматологов;

Улучшить работу сотрудников регистратуры («Администратор в регистратуре долго запрашивал документы, которые уже были внесены в базу ранее (для сверки). Зачем? Если все внесено через госуслуги»).

По результатам проведенной независимой оценки по ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Провести косметический ремонт в зданиях поликлиники.



По результатам проведенной независимой оценки по **ООО «Заполярный медицинский центр»** можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Обеспечить возможность приема окулиста по обычному полису.

По результатам проведенной независимой оценки по **ООО «Федоров»** можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Стоматология находится в офисном здании (вход с торца). Полностью отсутствуют условия для маломобильных групп населения. Крыльцо со ступеньками, пандуса нет. На коляске очень сложно подняться. Здание требует ремонта. Также рекомендовано создать собственный официальный сайт учреждения.

Респондентами не было предложено пожеланий или рекомендаций.

По результатам проведенной независимой оценки по **ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (амбулаторные)** можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Отмечены хорошие, комфортные условия пребывания в больнице.

По результатам проведенной независимой оценки по **ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (стационарные)** можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Отмечены хорошие, комфортные условия пребывания в больнице.

Рекомендации респондентов:

Оборудовать отдельную комнату для курения;

Дополнительное финансирование;

Рекомендовано приобрести томограф;

Заменить ватные матрасы;

Также респонденты выражают благодарность обслуживающему персоналу и врачам.

По результатам проведенной независимой оценки по **ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (отделение переливания крови)** можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Отмечены хорошие, комфортные условия пребывания в больнице.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

Зачастую респонденты оставляют хорошие отзывы о работе отделения, отмечая высокое качество и профессионализм сотрудников;

Рекомендовано ввести электронную очередь через сайт, для равномерного распределения доноров;

Увеличить время забора крови до 10.00 часов;

Сократить рабочий день сотрудникам на 30 минут.

По результатам проведенной независимой оценки по **ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (отделение скорой медицинской помощи)** можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Отмечены хорошие, комфортные условия пребывания в больнице.

Информация заслушана

#### **РЕШИЛИ:**

1) Козенкову Д.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 2019 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

Секретарь Совета

Т.А. Вепрева

А.И. Терлецкий