

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**

**от 10 декабря 2019 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 -  
начальник управления здравоохранения

А.А. Апицын

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 2019 году. Определение перечня организаций, в отношении которых в 2020 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 2019 году**

На заседании Общественного совета был утвержден перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья в 2019 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 – 2».

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 (91,0 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, получено ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа».

Замыкает рейтинг 2019 года организации здравоохранения ООО «Федоров», получившее по итогам независимой оценки качества от 83,0 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» - 93,0 балла (из 100 возможных);

- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 88,0 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 64,0 балла;

- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 94,0 балла;

- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 89,0 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2019 году 86,0 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

По результатам проведенной в 2019 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 2019 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 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»; на четвертом – «Критерий комфортности условий 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 «Ненецкая окружная больница»**

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

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

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

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

**3) ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»**

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

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

**4) ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»**

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

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

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

Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

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

**6) ООО «Федоров»**

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими.

Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации.

Содействовать повышению уровня общей удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, в частности организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация в организации и пр.).

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

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых медицинских организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинских организаций на официальных сайтах ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника», ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер», ООО «Заполярный медицинский центр», ООО «Федоров» 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.
2. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды в организациях ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника», ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер», ООО «Заполярный медицинский центр», ООО «Федоров».
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).
6. Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

Информация заслушана

#### **РЕШИЛИ:**

- 1) Апицыну А.А. 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

Секретарь Совета

Handwritten signatures in black ink. The first signature is a cursive 'Т.А. Вепрева' and the second is a stylized 'А.И. Терлецкий'.

Т.А. Вепрева

А.И. Терлецкий