

Протокол № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Забайкальского края

14 декабря 2022 года

Члены Совета

Никифорова Ольга Леонидовна, Мищенко Ирина Владимировна, Минеева Вера Алексеевна, Носкова Ольга Владимировна, Севера Татьяна Владимировна, Ермолина Елена Александровна.

Ответственные сотрудники Минздрава Забайкальского края

Кобыляченко Елена Анатольевна, начальник отдела ведомственного контроля и управления качеством оказания медицинской помощи Министерства здравоохранения Забайкальского края.

I. Обсуждение информации о результатах проведения в 2022 г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в отношении которых проводилась НОК в 2022 г. утверждении итогов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и разработке предложений

1. Принять к сведению информацию О.Л. Никифоровой, председателя Общественного совета по НОК, о результатах проведения в 2022 г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, недостатках и предложениях Общественного совета по НОК

каждой медицинской организации по устранению выявленных недостатков (приложение 1 Аналитическая справка).

2. Принять к сведению информацию О.Л. Никифоровой, председателя Общественного совета по НОК, об общих результатах проведения в 2022 г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, недостатках и предложениях Общественного совета по НОК:

- **результаты проведения** в 2022 г. НОК условий оказания услуг медицинскими организациями были следующими – НОК проводилась в отношении 17 медицинских организаций, из них: 10 центральных районных больниц, 3 краевые организации и 4 городских учреждения. В анкетировании приняло участие 9170 респондентов, из них в стационарных условиях – 586. По шкале значения <https://bus.gov.ru> оценка НОК от 81 до 100 баллов относится к группе «отлично» - в эту группу попадают все организации Забайкальского края, в отношении которых проводилась НОК, так как итоговая оценка колеблется от 83 до 94 баллов. Средний балл составляет 89 по региону. При этом общие высокие результаты у 6 МО - от 90 до 95 баллов, что составляет 35%, это такие как ГУЗ "Краевая клиническая инфекционная больница" - 95, ГУЗ "Городская клиническая больница № 1" - 94, ГУЗ "Читинская центральная районная больница" – 93, ГУЗ "Краевая клиническая больница" – 92, ГУЗ "Забайкальская центральная районная больница" – 91 и ГАУЗ «Клинический медицинский центр» г. Читы" – 90 баллов. Таким образом, более 90 % пациентов, посещающих эти организации удовлетворены условиями оказания услуг МО. Вторая группа организаций – это 11 МО имеют общие баллы от 83 до 89 баллов, что составляет 64 % организаций. Менее всего удовлетворены пациенты ГУЗ "Городской родильный дом"- 83 (17 % не удовлетворены условиями), ГУЗ "Александрово-Заводская центральная районная больница" – 84 (16 % пациентов не удовлетворены условиями), ГУЗ "Борзинская центральная

районная больница" – 85 баллов (15 % пациентов выразили неудовлетворение условиями).

Анализируя результаты проведения в 2022 г. НОК условий оказания услуг медицинскими организациями по критериям и в разрезе показателей, следует обратить внимание, что самая низкая удовлетворенность у пациентов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» и составляет 74 балла.

Анализ результатов проверки в разрезе критериев следующий:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» - среднее значение его высокое - 97 баллов. При этом, от 98 % до 100% пациентов удовлетворены доступностью информации, так в ГУЗ "Городская клиническая больница № 1" и ГУЗ "Краевая клиническая инфекционная больница" – 100, ГУЗ "Каларская центральная районная больница", ГУЗ "Читинская центральная районная больница" и ГУЗ "Краевая клиническая больница" – 99 баллов, ГУЗ "Борзинская центральная районная больница" – 98 баллов. Менее всего удовлетворены пациенты открытостью и доступностью информации об организации в ГУЗ "Забайкальская центральная районная больница" – 89 и ГУЗ "Улетовская центральная районная больница" – 93 балла.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» - среднее значение его по всем организациям 83 балла. Наиболее удовлетворены пациенты комфортностью условий и временем оказания услуг в следующих организациях: ГУЗ "Детский клинический медицинский центр г. Читы" – 89, ГУЗ "Краевая клиническая больница" - 88, ГУЗ "Улетовская центральная районная больница" – 87, по 86 баллов получили ГУЗ "Забайкальский краевой онкологический диспансер" и ГУЗ "Забайкальская центральная районная больница". От 18% до 25 % пациентов не удовлетворены условиями предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги в организациях, которые получили оценку - ГУЗ "Акшинская центральная районная больница" – 75 баллов, ГУЗ

"Александрово-Заводская центральная районная больница" – 78, ГУЗ "Борзинская центральная районная больница" – 80, ГУЗ "Калганская центральная районная больница" – 81, ГАУЗ "Клинический медицинский центр г. Читы» и ГУЗ "Городская клиническая больница № 1" – 82 балла.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» итоговая оценка по критерию составляет 74 балла, в целом 26 % инвалидов не удовлетворены оборудованием прилегающей территории, обеспечением условий доступности. Наиболее инвалиды удовлетворены условиями в ГУЗ "Краевая клиническая инфекционная больница" и ГУЗ "Забайкальская центральная районная больница" – 92 балла, ГАУЗ "Клинический медицинский центр г. Читы" – 87. Самые низкие показатели у ГУЗ "Городской родильный дом" - 44, то есть 56 % пациенток не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. Очень низкие оценки у ГУЗ "Улетовская центральная районная больница" – 56 баллов, ГУЗ "Забайкальский краевой онкологический диспансер" – 61, ГУЗ "Каларская центральная районная больница" – 62, ГУЗ "Борзинская центральная районная больница" – 65. Все остальные занимают среднее положение с баллами от 67 (ГУЗ "Александрово-Заводская центральная районная больница") до 79 баллов (ГУЗ "Газимуро-Заводская центральная районная больница").

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» итоговая оценка по критерию составила – 95 баллов, это значит, что практически все пациенты удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников МО. Значение критерия колеблется от min 87 баллов у ГУЗ "Александрово-Заводская центральная районная больница" до 100 баллов у ГУЗ "Каларская центральная районная больница", ГУЗ "Краевая клиническая инфекционная больница" и ГУЗ "Краевая клиническая больница". Все другие МО превышают оценку 90 баллов.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - итоговая оценка по критерию составила – 95 баллов, это значит, что практически все пациенты удовлетворены условиями оказания услуг. Значение критерия

колеблется от min 87 баллов у ГУЗ "Александрово-Заводская центральная районная больница" и 88 баллов у ГУЗ "Детский клинический медицинский центр г. Читы" до 100 баллов у ГУЗ "Краевая клиническая больница". Все другие МО превышают оценку 90 баллов.

- учитывая результаты НОК 2022 г. и анализируя недостатки, выявленные оператором по МО, следует отметить основные нарушения, выявленные при обследовании сайта, посещении медицинских организаций и изучении анкет респондентов, в разрезе критериев, это такие как:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, чаще всего это - отсутствие сведений об учредителе (учредителях); отзывах потребителей услуг, информации о сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации, сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании и сертификата специалиста. Информация на стендах – часто отсутствует место нахождения и схема проезда, вакантные должности; информация о видах медицинской помощи, информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, правила записи на первичный прием, на консультацию, на обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям и госпитализации.

«Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»: - длительное время ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, в некоторых МО - отсутствие питьевой воды, длительное ожидание очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»: выявлены часто встречающиеся недостатки, такие как, отсутствие адаптированных лифтов,

поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка высокая, замечания незначительные.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - оценка высокая, замечания незначительные.

Учитывая, что при проведении независимой оценки качества в 2022 году выявлены недостатки, характерные для многих медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, на обсуждение членам Общественного совета по НОК представлены общие **предложения** по улучшению деятельности медицинских организаций:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах (сайт, стенды), привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

2. Проанализировать причины (длительное время ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, длительное ожидание очереди около кабинетов врачей) и принять соответствующие меры.

3. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, питьевой водой.

4. Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать

услуги наравне с другими. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н.

3. **Решили утвердить** итоги независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2022 год.

Результаты голосования:

За - 6

Против - нет

Воздержался – нет

Председатель
Общественного совета



О.Л. Никифорова