

## **ПРОТОКОЛ**

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Департаменте здравоохранения Ивановской области

от 25 декабря 2018 года № 4

### **ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ**

**председатель общественного совета  
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями  
при Департаменте здравоохранения Ивановской области  
Н.Ю. Кислякова**

#### **Присутствовали:**

заместитель председателя совета

**А.А. Шамардин**

члены совета

**Л.В. Баданова,**

**О.О. Татаринцева**

исполняющий обязанности члена  
Правительства Ивановской области –  
директора Департамента здравоохранения  
Ивановской области

**М.И. Сим**

главный консультант Департамента  
здравоохранения Ивановской области

**Д.Л. Петров**

I. О результатах изучения условий оказания услуг медицинскими организациями Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году

**(Д.Л. Петров)**

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказами Минздрава России от 04.05.2018 №201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» и от 13.07.2018 №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет», приказами Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и от 20.10.2018 №675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», организация, которая осуществляла сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (общество с ограниченной ответственностью «Институт системных экономико-психологических исследований»), представила в общественный совет по проведению независимой

оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Департаменте здравоохранения Ивановской области (далее – общественный совет) аналитический отчет по результатам изучения условий оказания услуг медицинскими организациями Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году (приложение 1).

**Решили:**

1. Руководствуясь приказом Департамента здравоохранения Ивановской области от 26.04.2018 №92 «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Департаменте здравоохранения Ивановской области», общественный совет рекомендует Департаменту здравоохранения Ивановской области разместить в сети «Интернет» установленным порядком результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году.

2. Общественный совет рекомендует Департаменту здравоохранения Ивановской области рассмотреть основные недостатки, выявленные при проведении НОК, и предложения по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году (приложение 2).

II. Об определении перечня медицинских организаций Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводится в 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями

(Д.Л. Петров)

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказом Департамента здравоохранения Ивановской области от 26.04.2018 № 92 «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Департаменте здравоохранения Ивановской области», общественный совет определяет перечень медицинских организаций Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями.

Департаментом здравоохранения Ивановской области предлагается общественному совету определить Перечень медицинских организаций Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводится в 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями, в соответствии с приложением 3 к настоящему протоколу.

**Решили:**

Общественный совет утверждает Перечень медицинских организаций Ивановской области, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых проводится в 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями, в соответствии с приложением 3 к настоящему протоколу.

**Председатель**



**Н.Ю. Кислякова**

Основные недостатки, выявленные при проведении НОК, и предложения по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году

1. Информация об организациях на информационных стендах в помещениях не во всех подразделениях содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, не везде доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, обеспечивая простоту и понятность восприятия. При проверке сайтов медицинских организаций отмечено недостаточное удобство навигации и работоспособности поиска по отдельным разделам, часть которых содержит неактуальные сведения в неполном объеме.

Предложение: провести в течение 1 квартала 2019 года оформление информации о медицинских организациях на информационных стендах в помещениях и на официальных сайтах в соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 №956н.

2. При проверке территории, прилегающей к подразделениям медицинских организаций, а также их помещений, отмечено неполное соответствие оборудования требованиям доступности для инвалидов.

Предложение: довести к концу 2019 года удельный вес лечебно-профилактических подразделений, в которых обеспечиваются условия индивидуальной мобильности инвалидов и возможности их самостоятельного передвижения, до 25% в целом по каждой медицинской организации.

3. При проверке обеспечения в подразделениях медицинских организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявлено неполное соответствие установленным требованиям.

Предложение: довести к концу 2019 года удельный вес лечебно-профилактических подразделений, в которых обеспечиваются условия доступности услуг для инвалидов (дублирование информации, сопровождение работниками организации, оказание услуг на дому), до 25% в целом по каждой медицинской организации.

4. При проверочных обращениях в регистратуру подразделений медицинских организаций не всегда отмечалось вежливое отношение персонала, особенно в условиях очереди.

Предложение: администрации медицинских организаций проводить ежемесячные занятия с персоналом по этике общения с пациентами; осуществлять контрольные обращения в контакт-центр, регистратуру, по результатам которых принимать дисциплинарные решения.

5. Департаменту здравоохранения Ивановской области предлагается рассмотреть возможность участия страховых медицинских организаций, а также общественных организаций по защите прав пациентов в проведении независимой

оценки в 2019 и последующие годы, как на этапе анкетирования, так и в выездных контрольных мероприятиях.

6. Департаменту здравоохранения Ивановской области предлагается рассмотреть возможность организации в подведомственных учреждениях оборудованных точек для беспрепятственного анкетирования в рамках НОК в рабочее время неограниченного круга лиц, как на бумажном носителе, так и в интерактивном режиме; с обязательной информационно-разъяснительной работой среди населения.

Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями в 2019 году

| № п/п | Наименование медицинской организации   | Амб. условия (+/-) | Стац. условия (+/-) |
|-------|--|--------------------|---------------------|
| 1.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Верхнеландеховская центральная районная больница    | +                  | +                   |
| 2.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Вичугская центральная районная больница             | +                  | +                   |
| 3.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Гаврилово-Посадская центральная районная больница" | +                  | +                   |
| 4.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ильинская центральная районная больница             | +                  | +                   |
| 5.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Кинешемская центральная районная больница"         | +                  | +                   |
| 6.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Комсомольская центральная больница"                | +                  | +                   |
| 7.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Кохомская городская больница"                      | +                  | +                   |
| 8.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Лежневская центральная районная больница            | +                  | +                   |
| 9.    | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Лухская центральная районная больница"             | +                  | +                   |
| 10.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Палехская центральная районная больница"           | +                  | +                   |
| 11.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Пестяковская центральная районная больница"        | +                  | +                   |
| 12.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Приволжская центральная районная больница           | +                  | +                   |
| 13.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Пучежская центральная районная больница             | +                  | +                   |
| 14.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Родниковская центральная районная больница"        | +                  | +                   |
| 15.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Тейковская центральная районная больница"          | +                  | +                   |
| 16.   | Областное бюджетное учреждение здравоохранения Фурмановская центральная районная больница          | +                  | +                   |

|     |  |                       |   |
|-----|--|-----------------------|---|
| 17. | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Шуйская центральная районная больница"                       | +                     | + |
| 18. | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Южская центральная районная больница"                        | +                     | + |
| 19. | Областное бюджетное учреждение здравоохранения "Областная клиническая психиатрическая больница "Богородское" | проведена в 2018 году | + |
| 20. | Общество с ограниченной ответственностью "Ивановская клиника офтальмохирургии"                               | +                     | + |
| 21. | Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования "Нефросовет"                    | +                     | - |
| 22. | Медицинское частное учреждение "Нефросовет-Иваново"  | +                     | - |
| 23. | Автономная некоммерческая организация "Медицинский центр "Белая роза"  | +                     | - |