



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ №1

г. Челябинск

от «29» апреля 2022 г.

№ 4

О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области в 2021 году

Информация, представленная председателем Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее именуется – Общественный Совет по НОК) Печенкиным А.Б., рассмотрена Коллегией Министерства здравоохранения Челябинской области.

В августе 2021 года был сформирован новый состав Общественного Совета по НОК в связи с истечением полномочий предыдущего состава Общественного Совета по НОК на основании положения об Общественном Совете по НОК, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 07.08.2018 г. № 1600 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями». Общественной палатой Челябинской области принято решение от 09.08.2021 г. № 07/21-р «О формировании Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг», в состав Общественного Совета по НОК вошли 5 человек. Решением Общественной палаты Челябинской области от 14.10.2021 г. № 11/21-р «О формировании Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг» в Общественный Совет по НОК были дополнительно включены 2 члена Общественного Совета по НОК. Информация о членах Общественного Совета по НОК размещена на сайте Министерства здравоохранения Челябинской области, на сайте www.bus.gov.ru.

На заседании Общественного Совета по НОК 04.03.2021 г. определен и утвержден перечень медицинских организаций, которые участвуют в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области,

расположенных на территории Челябинской области, за исключением медицинских организаций, указанных в пункте 1 части 4 статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и медицинских организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления Челябинской области, в отношении которых в 2021 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг (далее именуется – перечень медицинских организаций).

На сайте Министерства здравоохранения Челябинской области, на портале www.nok.rosminzdrav.ru, сайте www.bus.gov.ru размещена информация о деятельности Общественного Совета по НОК в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

В 2021 году в перечень медицинских организаций (утвержден протоколом Общественного Совета по НОК от 04.03.2021 г. № 18) вошли 44 медицинские организации:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной перинатальный центр»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная детская клиническая больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной клинический центр онкологии и ядерной медицины»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»;

Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Октябрьское»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница г. Карабаш»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Чесма»;

Общество с ограниченной ответственностью «Полимедика Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Аргаяш»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Кунашак»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Уйское»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная клиническая наркологическая больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Фершампенуаз»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника г. Копейск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной психоневрологический диспансер» Миасс;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной наркологический диспансер»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Еткуль»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной кожно-венерологический диспансер № 3»;

Общество с ограниченной ответственностью «Челябинск «Доктор ОСТ»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Кизильское»;

Общество с ограниченной ответственностью Медицинский центр «МЕДЕОР»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 г. Миасс»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница п. Увельский»;

Общество с ограниченной ответственностью «Эм Эр Ай Клиник»;

Общество с ограниченной ответственностью «НовоМед»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. А.П. Силаева г. Кыштым»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница г. Верхнеуральск»;

Общество с ограниченной ответственностью «ПолиКлиника»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная туберкулезная больница № 1»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»;

ООО «Санаторий Карагайский бор»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Центр охраны материнства и детства г. Магнитогорск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная туберкулезная больница № 3» Магнитогорск;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная детская туберкулезная больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника г. Магнитогорск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная психоневрологическая больница № 5» Магнитогорск;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной клинический кожно-венерологический диспансер»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной клинический противотуберкулезный диспансер»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная туберкулезная больница № 13»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер г. Копейск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница г. Пласт»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер г. Коркино».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее именуется – НОК) проводится с целью информирования граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, повышения качества деятельности медицинских организаций.

НОК не проводится в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

НОК проводится по следующим критериям:

открытость и доступность информации о медицинской организации;

комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

доступность услуг для инвалидов;

доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценку проводят пациенты, заполняя интерактивную анкету на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области и официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в сети Интернет (за исключением медицинских организаций, указанных в Приказе Минздрава России от 28.04.2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»). Такая же анкета на бумажном носителе может быть заполнена в медицинской организации.

В 2021 году был заключен контракт с Обществом с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг» (далее именуется – организация-оператор) № 135/ЕД/2021 от 24.05.2021 г. (цена контракта 390 000 рублей) на оказание услуг по проведению исследования, включающего выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Челябинской области, принимающими участие в НОК в 2021 году.

В соответствии с графиком посещений медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий

в 2021 году, членами Общественного Совета по НОК, организацией-оператором проверены медицинские организации. При проведении проверки медицинских организаций членами общественного Совета по НОК были оценены:

открытость и доступность информации о медицинской организации на официальном сайте медицинской организации и на информационных стендах в помещениях медицинских организаций;

доступность услуг для инвалидов.

По результатам выездной работы выявлены следующие недостатки:

отсутствие системной работы по исполнению приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 20.11.2015 г. № 834 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг»;

отсутствие порядков обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры медицинских организаций;

отсутствие организации инструктирования и обучения специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

частичное отсутствие информации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на информационных стендах и сайтах медицинских организаций;

отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации и пр.).

На заседании Общественного Совета по НОК 24.12.2021 г. утверждены результаты независимой оценки за 2021 год.

Общий рейтинг по результатам проверки НОК в 2021 году составил:

Наименование учреждения	Общий балл
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 1»	98,6
ГБУЗ «Челябинский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	98,34
ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»	98,12
ГБУЗ «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»	97,44
ГБУЗ «Областной перинатальный центр»	97,06
ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница»	97,06
Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Челябинск»	96,42
ООО «Санаторий «Карагайский бор»	96,08
ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника г. Магнитогорск»	96,04
ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер г. Копейск»	95,9
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 3» Магнитогорск	95,82
ООО «Эм Эр Ай Клиник»	95,32
ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Копейск»	94,46
ГБУЗ «Областная психоневрологическая больница № 5»	94
ГБУЗ «Районная больница с. Фершампенуаз»	93,98
ГБУЗ «Районная больница г. Верхнеуральск»	93,02
ГБУЗ «Районная больница с. Кизильское»	92,88
ГБУЗ «Областной наркологический диспансер»	92,02
ГБУЗ «Челябинская областная клиническая больница»	91,82
ГБУЗ «Городская больница г. Пласт»	91,58
ГБУЗ «Челябинская областная клиническая наркологическая больница»	91,3
ООО «ПолиКлиника»	91,2
ГБУЗ «Челябинский областной клинический центр онкологии и ядерной медицины»	91,0
ГАУЗ «Центр охраны материнства и детства г. Магнитогорск»	90,8
ООО «Челябинск «Доктор ОСТ»	90,48
ГБУЗ «Челябинская областная детская туберкулезная больница»	89,92

Наименование учреждения	Общий балл
ГБУЗ «Районная больница с. Еткуль»	89,72
ГБУЗ «Районная больница п. Увельский»	89,0
Государственное бюджетное учреждения здравоохранения «Городская больница г. Карабаш»	88,82
ГБУЗ «Районная больница с. Кунашак»	88,6
ГБУЗ «Районная больница с. Октябрьское»	88,46
ООО Медицинский центр «МЕДЕОР»	88,3
ГБУЗ «Челябинский областной клинический противотуберкулезный диспансер»	88,18
ГБУЗ «Областной психоневрологический диспансер» Миасс	87,92
ГБУЗ «Районная больница с. Уйское»	87,58
ГБУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер № 3»	87,52
ГБУЗ «Районная больница с. Чесма»	86,82
ГБУЗ «Городская больница им. А.П. Силаева г. Кыштым»	86,7
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница №13»	86,28
ГБУЗ «Городская больница № 2 г. Миасс»	85,66
ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер г. Коркино»	84,34
ООО «НОВОМЕД»	84,34
ГБУЗ «Районная больница с. Аргаяш»	78,58
ООО «Полимедика Челябинск»	53,86

По результатам проверки все медицинские организации, подлежащие НОК в 2021 году, получили более 53,86 баллов (что соответствует оценке «удовлетворительно»). Общий балл составил 89,4 (соответствует оценке «отлично»).

Общий балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил 93,6.

Значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 95,2 балла.

Значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» - 91,8 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет составило 93,8 балла.

Лучшими по критерию «Открытость и доступность информации об организации» являются следующие организации:

- ГБУЗ «Районная больница с. Фершампенуаз» (99,6 балла);
- ГБУЗ «Городская больница г. Карабаш» (99,2 балла);
- ГБУЗ «Районная больница с. Октябрьское» (99,2 балла);
- ГБУЗ «Городская больница г. Пласт» (99,2 балла);
- ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 1» (99 баллов);

Общий балл по критерию «Комфортность условий оказания услуг» составил 92,4. Значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 87 баллов.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» организации получили 94 балла.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» среднее значение составило 95,5 балла.

Лучшими (набрали 99-100 баллов по критерию «Комфортность оказания услуг») являются следующие организации:

- ООО «Новомед»;
- ГБУЗ «Челябинский областной клинический кожно-венерологический диспансер»;
- ООО «Санаторий «Карагайский бор»;
- ООО «Челябинск «Доктор Ост»;
- ГБУЗ «Областной наркологический диспансер»;
- ГБУЗ «Областная психоневрологическая больница № 5»;
- ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 1»;
- ГБУЗ «Челябинская областная клиническая наркологическая больница».

Общий балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил 75.

Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составил 58 баллов.

Значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 52 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг с инвалидностью, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 87 баллов.

Лучшими (набрали 99-100 баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов») являются следующие организации:

- ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»;

- ГБУЗ «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»;
- ГБУЗ «Областной перинатальный центр»;
- ООО «Эм Эр Ай Клиник»;
- ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница»;
- Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Челябинска».

Общий балл по критерию «Доброжелательность и вежливость работников» составил 95,8.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги» составило 97,4 балла.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» значение составило 96,7 балла.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» значения составило 91,1 балла.

Лучшими (набрали 100 баллов по критерию «Доброжелательность и вежливость работников») оказались следующие организации:

- ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»;
- ООО «Эм Эр Ай Клиник»;
- ГБУЗ «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»;
- ГБУЗ «Областной перинатальный центр»;
- ГБУЗ «Челябинский областной клинический кожно-венерологический диспансер»;
- ГБУЗ «Челябинская областная детская туберкулезная больница»;
- ГБУЗ «Челябинская областная клиническая больница»;
- ГБУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер № 3»;
- ГБУЗ «Районная больница с. Чесма»;
- ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер г. Коркино».

Общий балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 94.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями (графиком работы организации)» значение составило 91,1 балла.

Значение показателя «Готовность рекомендовать организацию» составило 95,8 балла.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» значение составило 94,9 балла.

Лучшими (набрали 100 баллов) по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оказались следующие организации:

- ООО «Эм Эр Ай Клиник»
- ГБУЗ «Областной Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»;
- ГБУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер № 3»;
- ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 13».

По результатам независимой оценки руководителями медицинских организаций, участвующими в НОК в 2021 году, были разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

На основании вышеизложенного, Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Информацию председателя Общественного Совета по НОК Печенкина А.Б. принять к сведению.

2. Министерству здравоохранения Челябинской области:
создать условия для НОК.

Срок – постоянно;

содействовать в реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК.

Срок – в течение 2022 года;

своевременно размещать информацию в рамках компетенции на портале www.nok.rosminzdrav.ru, сайте www.bus.gov.ru.

Срок – постоянно;

результаты независимой оценки учесть при оценке эффективности деятельности руководителей государственных учреждений здравоохранения, в отношении которых Министерство здравоохранения Челябинской области осуществляет функции и полномочия учредителя.

Срок – I квартал 2023 года.

3. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области, расположенных на

территории Челябинской области, за исключением медицинских организаций, указанных в пункте 1 части 4 статьи 79.1 Федерального закона «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», и медицинских организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления Челябинской области:

обеспечить открытость и доступность информации об организации на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

обеспечить техническую возможность выражения мнения граждан-получателей услуг на своих официальных сайтах в сети Интернет;

Срок – постоянно;

устранить недостатки, выявленные в ходе независимой оценки в 2021 году.

Срок – в течение 2022 года;

поддерживать в актуальном состоянии информацию, размещенную в личном кабинете на портале www.nok.rosminzdrav.ru.

Срок – постоянно.

4. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» А.А. Ульянову разместить настоящее решение на сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в сети Интернет.

5. Контроль исполнения настоящего решения Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Ванина Е.Ю.

Председатель Коллегии

Ю.А. Семенов

Секретарь Коллегии

Л.В. Кучина