



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ № 3

г. Челябинск

от «28» сентября 2022 г.

№ 1

Об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ).

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

НОК не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

В связи с принятием Федерального закона от 05.12.2017 г. № 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» (далее – Закон 392-ФЗ) полномочия по формированию общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на региональном уровне и утверждению их состава возложены на общественные палаты субъектов Российской Федерации.

Согласно Закону 392-ФЗ общественные палаты субъектов Российской Федерации формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы по обращению органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

В связи с чем, Законом Челябинской области от 07.06.2018 г. № 726-ЗО «О внесении изменений в статью 7 Закона Челябинской области

«О Губернаторе Челябинской области» установлено полномочие Губернатора Челябинской области на определение органов исполнительной власти Челябинской области, уполномоченных на обращение в Общественную палату Челябинской области о создании общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области, расположенными на территории Челябинской области, за исключением медицинских организаций, указанных в пункте 1 части 4 статьи 79.1 Федерального закона от 31 ноября 2011 года № 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.

Постановлением Губернатора Челябинской области от 03.07.2018 г. № 139 «О внесении изменений в постановление Губернатора Челябинской области от 27.07.2004 г. № 383» Министерство здравоохранения Челябинской области определено уполномоченным органом на обращение в Общественную палату Челябинской области о создании общественных советов по НОК.

Приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 16.04.2018 г. № 748 «О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области» назначены ответственные лица в Минздраве Челябинской области, подведомственных организациях за размещение информации о НОК на порталах по НОК (www.nok.rosminzdrav.ru, www.bus.gov.ru).

Для организации работы по формированию общественного совета по НОК Министерство здравоохранения Челябинской области обратилось в Общественную палату Челябинской области 31.07.2018 г.

Общественной палатой Челябинской области принято решение от 01.08.2018 г. № 6/18-р «О формировании Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг», в состав общественного совета по НОК вошли 7 человек.

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.

С 2018 года проведено 23 заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – Общественный Совет по НОК), на которых были рассмотрены следующие вопросы:

утверждение планов на год;

рассмотрены проекты документации о закупке работ, услуг, проектов государственных контрактов, заключенных между Минздравом Челябинской области и организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

утверждены перечни медицинских организаций, участвующих в НОК;

рассмотрены и утверждены результаты НОК.

Информация о деятельности Общественного Совета по НОК размещена на сайте Минздрава Челябинской области в разделе «Деятельность» – «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (протоколы заседаний, состав Общественного Совета по НОК, перечень медицинских организаций, участвующих в НОК, рейтинги, планы по устранению недостатков, информация об организации-операторе, фотоотчет по проверкам).

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится Общественными советами по НОК не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года.

Организация-оператор проводит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: анализ сайтов организаций, опрос получателей услуг, контрольные мероприятия.

Медицинские организации обеспечивают:

открытость и доступность информации об организации в помещении и на официальном сайте;

техническую возможность выражения мнения гражданам-получателям услуг на своих официальных сайтах (анкетирование на бумажном носителе);

реализуют планы по устранению выявленных недостатков в ходе НОК.

Граждане – получатели услуг, выражают мнение о качестве условий оказания услуг, заполняя анкеты в интерактивном виде или на бумажном носителе, либо участвуют в устном опросе.

Медицинские организации проверяются по следующим критериям:

- «Открытость и доступность информации об организации»;
- «Комфортность условий предоставления услуг»;
- «Доступность услуг для инвалидов»;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Медицинские организации, участвующие в НОК по годам

| Год участия | Количество медицинских организаций, участвующих в НОК | Из них | |
|-------------|---|-----------------|---------|
| | | государственных | частных |
| 2018 | 7 | 5 | 2 |
| 2019 | 59 | 47 | 12 |
| 2020 | 65 | 43 | 22 |
| 2021 | 44 | 36 | 8 |
| 2022 | 53 | 49 | 4 |

В период с 2018 по 2021 год было проверено 228 медицинских организаций.

Результаты оценки:

80-100 баллов – отличная оценка;

60-79 баллов – хорошая оценка;

40-59 баллов – удовлетворительная оценка;

1-39 баллов – неудовлетворительная оценка.

| Год участия в НОК | Средний балл | Максимальный балл | Минимальный балл |
|-------------------|--------------|---|---|
| 2018 | 95 (отлично) | 97 (отлично, ООО Медицинский центр «МЕДЕОР») | 93 (отлично, ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница») |
| 2019 | 88 (отлично) | 97 (отлично, ГБУЗ «Областная клиническая больница № 3») | 74 (хорошо, ООО «Полимедика Челябинск») |
| 2020 | 87 (отлично) | 95 (отлично, ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Миасс») | 72 (хорошо, ГБУЗ «Анненский детский санаторий для лечения туберкулеза всех форм») |
| 2021 | 89 (отлично) | 98 (отлично, ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 1») | 53 (удовлетворительно, ООО «Полимедика Челябинск») |

Соответственно, с 2018 года средний балл по всем медицинским организациям выше 80 баллов, что соответствует отличной оценке.

В 2018 году самый высокий балл был у ООО Медицинский центр «МЕДЕОР» - 97, самый низкий балл у ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница» - 93. В 2019 году самый высокий балл у ГБУЗ «Областная клиническая больница № 3» - 97, самый низкий балл у ООО «Полимедика Челябинск» - 74 балла. В 2020 году самый высокий балл у ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Миасс» - 95, самый низкий балл у ГБУЗ «Анненский детский санаторий для лечения туберкулеза всех форм» - 72. В 2021 году самый высокий балл у ГБУЗ «Областная туберкулезная

больница № 1» - 98, самый низкий балл у ООО «Полимедика Челябинск» - 53 балла.

По результатам работы членами Общественного совета по НОК, организациями –операторами были 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, в том числе по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации.

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями были разработаны планы мероприятий по устранению недостатков. Ежеквартально медицинские организации отчитываются о выполненных запланированных мероприятиях. Форма плана утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 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».

Мероприятия по размещению информации на стендах и сайтах медицинских организаций оперативно устраняются.

Ежегодно по результатам НОК формируется доклад Губернатора Челябинской области (форма доклада утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 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») по проделанной работе, в котором отражается следующая информация:

- нормативная правовая база по НОК в сфере охраны здоровья;
- общие сведения об Общественном Совете по НОК;
- сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;
- информация об организациях, подлежащих независимой оценке качества;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;
- меры по совершенствованию деятельности медицинских организаций, принимаемые по результатам независимой оценки качества;
- информационно-разъяснительная работа среди населения.

Министерством здравоохранения Челябинской области утвержден приказ от 17.01.2022 г. № 62 «О плане мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг» (на 2022 год), в соответствии с которым ежеквартально медицинские организации предоставляют информацию об устранении недостатков.

Медицинскими организациями по результатам НОК в 2021 году представлены планы по устранению выявленных недостатков, а также отчеты о выполненных мероприятиях, в том числе:

оборудованы парковочные места для автомобилей маломобильных групп населения; заключен договор № 54 возмездного оказания услуг тифлосурдоперевода с ЧРО ОООИ «Всероссийское общество глухих» (ГБУЗ «Челябинский областной кожно-венерологический диспансер»);

обеспечена возможность записи на прием к врачу через федеральный портал «Госуслуги», региональный портал <http://talon.zdrav74.ru>, обновлены

баннеры на официальном сайте медицинской организации (ГБУЗ «Областной перинатальный центр»);

размещена заявка о наличии вакансии должности сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в системе Интернет, на портале «Работа в России» (ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь ветеранов войн»);

оборудована колясочная для пациентов (ГАУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница»);

установлены таблички Брайля; добавлено 2 парковочных места у консультативной поликлиники, реконструировано место выгрузки маломобильных групп населения у консультативной поликлиники (ГБУЗ «Челябинская областная клиническая больница»).

На основании вышеизложенного, Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Министерству здравоохранения Челябинской области:
продолжить создание условия для НОК.

Срок – постоянно;

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

Срок – постоянно;

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

Срок – постоянно.

2. 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;

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

Срок – постоянно;

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

Срок – постоянно.

устранение недостатков, выявленных в ходе НОК.

Срок – постоянно.

3. Директору 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.

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

Председатель Коллегии



А.Г. Ткачева

Секретарь Коллегии



Л.В. Кучина