



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
РЕШЕНИЕ ИТОГОВОЙ КОЛЛЕГИИ

г. Челябинск

от «28» марта 2019 г.

№ 1

О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области в 2018 году

Информация, представленная председателем Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Исаковой И.А., рассмотрена Коллегией Министерства здравоохранения Челябинской области.

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» полномочия по формированию общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на региональном уровне и утверждению их состава возложено на общественные палаты субъектов Российской Федерации.

Согласно Закону 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 граждан в Российской Федерации» и медицинских организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления Челябинской области (далее именуются – общественные советы по НОК).

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.

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.

На заседании общественного совета по НОК 25.09.2018 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 «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 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг (далее именуется – перечень медицинских организаций).

Министерством здравоохранения Челябинской области утвержден приказ 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».

На сайте Министерства здравоохранения Челябинской области, на портале www.nok.gosminzdrav.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 2018 году в перечень медицинских организаций (протокол Совета от 07.08.2018 г. № 1, уточнение – протокол Совета от 13.11.2018 г. № 3) вошли:

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»;

Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Челябинск открытого акционерного общества «Российские железные дороги»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной перинатальный центр»;

Общество с ограниченной ответственностью Медицинский центр «МЕДЕОР».

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 соответствии с графиком посещений медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий в 2018 году (утвержден на заседании общественного совета по НОК 22.11.2018 г.), членами общественного совета по НОК 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.

Членами общественного совета по НОК было опрошено 204 человека. Из них, в стационарных условиях – 54 человека, в амбулаторных условиях – 150 человек.

37 человек (18 % от числа опрошенных) имели инвалидность, 97 % из которых удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в медицинской организации, 3 % из которых (1 человек) не удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в связи с отсутствием знака проезда для инвалидов, дублирования информации шрифтом Брайля, дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

В целом удовлетворены условиями оказания услуг 100 % опрошенных.

По результатам выездной работы членами общественного совета по НОК при Министерстве здравоохранения Челябинской области были выявлены следующие недостатки:

отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

нет указателей маршрутов для инвалидов.

отсутствие дублирования информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

отсутствие парковочных мест для автотранспорта;

на сайте медицинской организации отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»;

на сайте медицинской организации отсутствует версия для слабовидящих пациентов.

Оценки общественного совета по НОК представлены в таблице.

Наименование медицинской организации	Номер протокола	Дата протокола	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка			
			Открытость и доступность информации об организации		Доступность услуг для инвалидов	
			1.1*	1.2*	3.1*	3.2*
ГБУЗ «Челябинская областная клиническая больница»	5	20.12.2018	100	100	80	100
ГБУЗ «Челябинский	5	20.12.2018	100	100	80	90

областной клинический центр онкологии и ядерной медицины»						
ООО Медицинский центр «МЕДЕОР»	5	20.12.2018	100	100	100	90
ГБУЗ «Областной перинатальный центр»	5	20.12.2018	100	100	80	90
НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Челябинск» открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	5	20.12.2018	100	100	100	100
ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница»	5	20.12.2018	100	100	100	100
ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»	5	20.12.2018	100	100	100	90

1.1* -

соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»/

1.2* –

обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3.1* -

Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений

3.2* -

обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;
- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

На заседании Совета по НОК 25.12.2019 г. утверждены результаты независимой оценки за 2018 год.

По результатам независимой оценки все медицинские организации, подлежащие независимой оценке в 2018 году по результатам анкетирования, получили более 83 баллов (что соответствует оценке «отлично»). ООО Медицинский центр «Медеор» оценен на 100 баллов по критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг». ГБУЗ «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь ветеранов войн» оценен на 100 баллов по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг». НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Челябинск ОАО «РЖД» оценена на 100 баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Общий рейтинг по результатам анкетирования по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году составил:

Наименование медицинской организации	Баллы
Общество с ограниченной ответственностью Медицинский центр «Медеор»	97 баллов
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная клиническая больница»	96 баллов

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной клинический терапевтический госпиталь для ветеранов войн»	96 баллов
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной клинический центр онкологии и ядерной медицины»	95 баллов
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинская областная детская клиническая больница»	93 балла
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной перинатальный центр»	94 балла
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Челябинск» открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	94 балла

По результатам независимой оценки руководителями медицинских организаций, участвующими в независимой оценке в 2018 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 при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Исаковой И.А. принять к сведению.

2. Министерству здравоохранения Челябинской области:
создать условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Срок – постоянно;

содействовать в реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Срок – в течение 2019 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 бюджетных учреждений здравоохранения, в отношении которых Министерство здравоохранения Челябинской области осуществляет функции и полномочия учредителя.

Срок – I квартал 2019 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 2018 году.

Срок – в течение 2019 года;

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

Срок – постоянно.

4. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» А.И. Пластовцу разместить настоящее решение на сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в сети Интернет.

5. Контроль исполнения данного решения Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Щетинина В.Б.

Председатель Коллегии

С.И. Приколотин

Секретарь Коллегии

О.Д. Абдрахимова