**ПРОТОКОЛ №6**

Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

г. Петрозаводск

«27» декабря 2018 года

**Место проведения заседания:**

**Дата проведения заседания:**

г. Петрозаводск, пр. Ленина, д.6, здравоохранения Республики Карелия 27 декабря 2018 года

Министерство

**Время проведения заседания:**

11.00 - 12.00

**Присутствовали члены Совета:**

Антошко Е.А., Белая Р.В., Крицкая Н.А., Цаль В. М., Черепанов О. А., Шевчук О. А., Юнилайнен О.В.

Присутствовало 7 членов Общественного совета из 9. Необходимый кворум имеется, правомочность соблюдена.

**Приглашённые:**

Охлопков Михаил Егорович, министр здравоохранения Республики Карелия

Ивоева Елена Валентиновна, начальник отдела государственного и ведомственного контроля в

области здравоохранения Министерства здравоохранения Республики Карелия

Руководители медицинских организаций, проходивших независимую оценку качества условий

оказания медицинских услуг

**Повестка заседания:**

1.Об итогах выполненных организацией-оператором по проведению независимой оценки качества

оказания услуг в медицинских организациях Республики Карелия в 2018 году (ООО

Исследовательский центр «НОВИ») работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Карелия в 2018 году
2. О предложениях по улучшению деятельности медицинских организаций Республики Карелия по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году.

**Решили:**

Утвердить данную повестку заседания.

**Голосовали:** «ЗА» –единогласно.

**По первому вопросу слушали:**

Ивоеву Елену Валентиновну, начальника отдела Министерства здравоохранения Республики Карелия - об итогах выполненных организацией-оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Республики Карелия в 2018 году (ООО

Исследовательский центр «НОВИ») работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

**Решили:**

1. Принять к сведению аналитический отчет, предоставленный организацией – оператором ООО

Исследовательский центр «НОВИ» по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

**Голосовали**:«ЗА» –единогласно.

2

**По второму и третьему вопросу слушали:**

Антошко Елену Анатольевну, Председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по независимой оценки качества условий оказания услуг

медицинскими организациями - о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и предложениях по улучшению деятельности медицинских организаций.

**Решили:**

1.Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Доступность | Комфортность | Условия для | Доброжелател | Удовлетворён | **Итого** |
|  |  |  | информации | условий | инвалидов | ьность, | ность | ***среднее*** |
|  |  |  |  |  |  | вежливость | получателей | ***значение*** |
| 1. | ГБУЗ |  | 99 | 100 | 100 | 100 | 99 | **100** |
|  | «Республиканская |  |  |  |  |  |  |
|  | больница им. В.А. |  |  |  |  |  |  |
|  | Баранова» |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | ГБУЗ «Городская | 99 | 100 | 99 | 99 | 91 | **97** |
|  | детская больница» |  |  |  |  |  |  |
| 3. | ГБУЗ «Детская | 96 | 92 | 99 | 98 | 99 | **96** |
|  | стоматологическая |  |  |  |  |  |  |
|  | поликлиника» |  |  |  |  |  |  |
| 4. | ГБУЗ «Детская | 99 | 98 | 84 | 100 | 100 | **95** |
|  | республиканская |  |  |  |  |  |  |
|  | больница» |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | ГБУЗ «Городская | 96 | 93 | 76 | 100 | 97 | **91** |
|  | поликлиника № 3» |  |  |  |  |  |  |
| 6. | ООО |  | 94 | 94 | 85 | 84 | 80 | **87** |
|  | «Офтальмологическ |  |  |  |  |  |  |
|  | ий центр Карелии» |  |  |  |  |  |  |
| 7. | ООО «Центр ЭКО» | 94 | 96 | 44 | 100 | 97 | **86** |
| 8. | ООО «МРТ-Эксперт | 81 | 100 | 59 | 100 | 95 | **86** |
|  | Петрозаводск» |  |  |  |  |  |  |
| 9. | ИП РиановВ.В. | 75 | 100 | 27 | 100 | 91 | **79** |
|  | **Итого** | ***(среднее*** | **93** | **97** | **75** | **98** | **95** | **91** |
|  | ***значение):*** |  |  |  |  |  |  |  |

1. Отметить высокий уровень качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Карелия, прошедшими независимую оценку качества в 2018 году.

3.Предложения по улучшению деятельности медицинских организаций Республики Карелия по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году направить в Министерство здравоохранения Республики Карелия и медицинские организации, прошедшие независимую оценку качества в 2018 году (Приложение 1).

1. Рекомендовать Министерству здравоохранения Республики Карелия:
* содействовать медицинским организациям в повышении качества оказания медицинских услуг, обратив особое внимание на необходимость создания условий для получателей услуг с инвалидностью и созданию условий для оборудования медицинских организаций электронными устройствами для сбора актуальной информации о качестве условий оказания медицинских услуг.
	+ рассмотреть возможность выполнения работ в интересах получателей услуг с инвалидностью в части установки адаптированного лифта рядом с основным входом в ГБУЗ РК «Городская детская больница» и расширения проездных путей и оборудования специальной автотранспортной стоянки в ГБУЗ РК «Детская стоматологическая поликлиника»,
* при утверждении объемов оказания медицинской помощи на плановый период для организаций негосударственной формы собственности учитывать результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

3

1. Рекомендовать Общественному совету при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями разработать методические рекомендации о деятельности региональных Общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг в период проведения процедур оценки и между ними, обратив особое внимание на легитимность действий Общественного совета по проведению общественного контроля, не предусмотренных законодательством и нормативными правовым актами Российской Федерации о независимой оценке качества условий оказания услуг.

**Голосовали**: «ЗА» –единогласно.



Председатель

Общественного

совета

Антошко Е.А.

по НОК



Секретарь

Общественного

совета

по

Крицкая Н.А.

НОК

4

*Приложение №1 к Протоколу №6 от 27.12.2018 г. Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями*

Предложения по улучшению качества деятельности **медицинских организаций Республики Карелия** по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проведена в рамках государственного контракта № 0106200000518000217-0131651-01 от «17» октября 2018 г., который был заключен между Министерством здравоохранения Республики Карелия и ООО Исследовательский центр «НОВИ».

Организация – оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский

центр «НОВИ» (ООО ИЦ «НОВИ», адрес: 302028, Орловская область, г.Орел, ул. Ленина, д.21,кв.14;

тел. +7 (953) 810-85-55; эл. адрес: novy.com@yandex.ru)

Предложения составлены на основании аналитического отчёта, представленного организацией-оператором по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Карелия.

Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, рассмотрев на заседании Общественного совета (Протокол № 6 заседания Общественного совета от 27.12.2018 года) результаты независимой оценки качества, проводимой по критериям: -открытость и доступность информации о медицинской организации;

-комфортность условий предоставления услуг, в том числе время оказания услуг;

-доступность услуг для людей с инвалидностью;

-доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций;

-удовлетворенность условиями оказания услуг,

**утвердил результаты независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинских организациях Республики Карелия, прошедших процедуру оценки, и высказал следующие предложения по улучшению качества условий оказания медицинских услуг**:

1. ***По результатам независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в целом:***
2. Необходимо устранить недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.
3. Важно предусмотреть создание / и утверждение или корректировку плана улучшения качества деятельности медицинской организации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг.
4. ***Предусмотреть в планах улучшения качества деятельности медицинской организации следующие меры:***

***2.1.По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации:***

2.1.1. необходимо продолжить приведение информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с перечнем информации

* требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

-на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2.1.2.важно продолжить размещать на официальном сайте организации:

- информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, предусмотрев техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания медицинских услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); - информацию, содержащую ответы на часто задаваемые вопросы;

5

2.1.3. значимо на официальном сайте организации создать раздел «Внутренняя и независимая оценка качества», где разместить аналитические материалы организации по внутренней оценке качества и протоколы изучения удовлетворенности получателей услуг, решения и предложения Общественного совета по результатам прохождения независимой оценки качества, ссылки на источники размещения результатов независимой оценки качества на официальных сайтах и порталах органов власти регионального и федерального уровней.

**2.2. *По результатам оценки критерия* *«Комфортность условий предоставления услуг,* *в том* *числе время ожидания предоставления услуг»*:**

2.2.1. необходимо продолжить обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

* обеспечение лечебно-охранительного режима;
* отсутствие очередей;
* доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию:
	+ по телефону медицинской организации
	+ с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации
	+ на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru)
	+ при обращении в медицинскую организацию
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
* доступность питьевой воды;
* санитарное состояние.

2.2.2.важно продолжить обеспечение своевременности предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации.

2.2.3. необходимо продолжить повышать качество навигации внутри медицинской организации, доступной для получателей услуг с учетом их возрастных, физиологических и психологических особенностей.

2.2.4. важно продолжить создавать условия для комфортной парковки автотранспорта получателей услуг медицинской организации.

***2.3. По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:***

2.3.1. Необходимо постоянно держать на контроле состояние оборудования территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для людей с инвалидностью:

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

2.3.2. значимо предусмотреть возможность предоставления медицинских услуг (первичных медико-санитарных и паллиативных) в дистанционном режиме или на дому.

2.3.3. важно обеспечить наличие возможности сопровождения получателя услуг с инвалидностью специально обученными работниками медицинской организации.

2.3.4. необходимо предусмотреть предоставление получателям услуг с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.3.5.значимо обеспечить наличие в организации доступность навигации для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению.

**2.4. *По результатам оценки критерия* *«Доброжелательность,* *вежливость работников* *организации социального обслуживания»:***

2.4.1. работникам организации ценно:

* сохранять культуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации:
	+ при первичном контакте и информировании получателя услуг,
	+ при непосредственном оказании медицинской услуги,
	+ при использовании дистанционных форм взаимодействия;
* распространять пример бережного и чуткого служения в профессии;

2.4.2. руководителям организации важно морально и материально мотивировать работников к проявлению доброжелательности и вежливости в отношениях с получателями услуг.

**2.5. *По результатам оценки критериев* *«Удовлетворенность условиями оказания услуг»*:**

6

2.5.1.необходимо продолжить совершенствовать внутреннюю систему оценки качества оказания услуг с учётом требований независимой оценки качества условий оказания услуг;

2.5.2. важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания качественных услуг, улучшению качества деятельности медицинской организации в целом; 2.5.3. ценно повышать социальные компетенции удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг через системное участие их и членов их семей (законных представителей):

* во внутренней и независимой оценке качества,
* в деятельности органов государственно-общественного управления организации,
* в событиях, проектах, программах, реализуемых медицинской организацией в интересах повышения качества жизни получателей услуг и развития потенциала их здоровья.

2.5.4. важно при проведении внутренней оценки качества обратить особое внимание на готовность получателей услуг рекомендовать организацию потенциальным получателям услуг.

2.5.6. необходимо создать в медицинской организации условия для систематического изучения мнения получателей услуг в рамках внутренней и независимой оценки качества условий оказания

услуг через доступные электронные устройства с выходом на портал и сайты оценки в информационно-телекоммуникационной системе Интернет.