Обязательный публичный отчет

о результатах независимой оценки качества условий оказания

услуг медицинскими организациями Липецкой области

с 01.01.2021 г. по 31.12.2021 г.

(отчетный период)

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации,

определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального

обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества,

организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

Приказ управления здравоохранения Липецкой области от 6 апреля 2016 года № 453 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в Липецкой области»;

Приказ управления здравоохранения Липецкой области от 10 мая 2016 года № 609 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Липецкой области»;

Письмо Общественной палаты Липецкой области от 1 февраля 2018 года №123 «Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты)

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по

проведению независимой оценки качества:

Наименование Совета: Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

 Совет:

* определяет перечень медицинских организаций Липецкой 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;
* формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями;
* устанавливает, при необходимости, дополнительные критерии оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями;
* осуществляет независимую оценку качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями;
* представляет в управление здравоохранения Липецкой области результаты независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(задачи и полномочия общественного совета (общественных советов)

Загрядский Максим Андреевич, президент Липецкой региональной организации Всероссийского общества гемофилии, председатель Совета;

Гокова Елена Игоревна, директор Липецкой региональной благотворительной общественной организации по оказанию помощи людям в трудной жизненной ситуации «Вместе делаем добро», заместитель председателя Совета;

Чернышова Валентина Ивановна, председатель регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Российская диабетическая ассоциация» по Липецкой области, секретарь Совета;

Старых Юлия Сергеевна, директор АНО «Ресурсный центр поддержки социально-ориентированных некоммерческих организаций и гражданских инициатив Липецкой области», член Совета;

Степанова Татьяна Ивановна, член Общественной палаты Липецкой области.

(информация о составе общественного совета (общественных советов)

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации

о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее -

операторы):

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области

(наименование оператора)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер государственного контракта (государственных контрактов)

на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению

информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной

сферы по отраслям социальной сферы (при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(объем финансовых средств, выделенных на работу оператора,

по отраслям социальной сферы)

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой

оценке качества:

Независимой оценкой качества в 2021 году было охвачено 11 государственных медицинских организаций Липецкой области. Данное количество медицинских организаций, охваченных НОК в 2021 году, обосновано объективной причиной, связанной с деятельностью медицинских организаций в особо сложных для отрасли условиях, связанных с периодом пандемии COVID-19.В совокупности, данный показатель составляет от общего числа медицинских организаций Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг\_\_\_\_\_\_\_15,7%\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой

оценкой качества в отчетном периоде, и их удельный вес от общего числа

организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества

(в процентах), по субъекту Российской Федерации

и по отраслям социальной сферы)

В 2022 году планируется провести независимую оценку качества условий оказания услуг в 30 медицинских организациях Липецкой области.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой

качества на период (год), следующий за отчетным)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_92,5 балла\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(значение показателя "Результаты независимой оценки качества оказания

услуг организациями социальной сферы", предусмотренного [перечнем](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6E90593725B7EFD1D9C67A2DAE7313F9EC955F28C08CC4X1J2N)

показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной

власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента

Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности

деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской

Федерации", по субъекту Российской Федерации и по отраслям

социальной сферы)

1. ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр (98 баллов);
2. ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница» (98 баллов);
3. ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1» (96 баллов);
4. ГУЗ «Елецкая городская детская больница» (94 балла);

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее

количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием

количества баллов)

1. ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» (84 балла);
2. ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 2» (83 балла).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее

количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием

количества баллов)

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями социальной сферы:

Итоги независимой оцени качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в 2021 году по основным критериям:

По результатам, проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях Липецкой области, Советом по независимой оценке качества условий оказания услуг в медицинских организациях Липецкой области определены результаты, характеризующие **показатели открытости и доступности информации о медицинской организации**:

* в медицинских организациях общего профиля – 89 баллов
* в медицинских организациях санаторного профиля – 86 баллов

Средний показатель по итогам НОК в амбулаторных условиях – 89 баллов, средний показатель по итогам НОК в условиях стационара – 88 баллов. Данный результат остался практически неизменным по сравнению с показателями в 2020 году. Таким образом, средний показатель по данному критерию в совокупности по всем медицинским организациям составил **88,5** баллов.

100 максимальных баллов набрали: ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница».

Наименьшее количество баллов набрала ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» - 84 балла.

Результаты НОК по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе время ожидания предоставления услуг»** были определены средним показателем - **94,5 балла**, что на 1 бал выше, чем в 2020 году. 100 максимальных баллов в рамках данного критерия набрали: ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Елецкая городская детская больница». Наименьшее количество баллов набрала ГУЗ «Грязинская центральная районная больница» - 91 балл.

**«Доступность услуг для инвалидов»** - результаты по данному критерию, по сравнению с прошлым годом значительно вырос и в совокупности средний балл по данному критерию определен в **88** баллов.

Наибольшее количество баллов по данному критерию набрали «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр» - 90 баллов, ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница» - 89 баллов, ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 7» - 89 баллов.

100 максимальных баллов по данному критерию не набрала ни одна из медицинских организаций Липецкой области.

Наименьшее количество баллов - 85 набрала ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5».

Наивысший средний балл в ходе проведения НОК определен в рамках критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** - **97**. 90% медицинских организаций Липецкой области по данному критерию преодолели барьер в 90 баллов. 100 максимальных баллов получили ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника- Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница», ГУЗ «Елецкая городская детская больница», ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1», ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4». Наименьшее количество баллов набрала ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 5» - 87 баллов.

Результаты проведения НОК по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** так же оказались достаточно высокими - **95,5 баллов**.

Наивысший балл (100) по данному критерию получили следующие медицинские организации: ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница», ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1», ГУЗ «Елецкая городская детская больница» и др.

Наименьший балл по итогам НОК в данном критерии набрала ГУЗ «Грязинская центральная районная больница» - 90 баллов.

Таким образом, средний балл по всем критериям в ходе проведения НОК в 2021 году в медицинских организациях Липецкой области составил 93,5 баллов из 100 максимально определенных для исследования данного рода.

(основные результаты независимой оценки качества, представленные

общественным советом (общественными советами)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7817\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(численность респондентов, участвовавших в анкетировании,

социологических опросах)

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества в медицинских:

* в ряде медицинских организаций периодически пропадает возможность удаленной записи на прием к врачу посредством сети «Интернет»;
* в некоторых медицинских организациях необходимо обустройство специальных санузлов для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
* в некоторых медицинских организациях посетители отметили недостаточное освещение в местах ожидания приема к врачу;
* не все опрошенные получатели услуг были удовлетворены наличием и понятностью навигации в медицинских организациях;
* частичное отсутствие достаточного количества мест ожидания в медицинских организациях;
* недостаточное количество врачей - узких специалистов в медицинских организациях Липецкой области;
* недостаточное количество наглядной информации о деятельности медицинской организации внутри помещений медицинской организации;
* частично невозможность записаться на прием к врачу в день обращения в медицинскую организацию.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки

качества по отраслям социальной сферы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области при общественной палате Липецкой области предложил:

* главным врачам медицинских организаций Липецкой области, которые по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг получили наименьшее количество баллов, отчитаться об устранении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, до 01.08.2022;
* оборудовать специализированные санитарные комнаты для пациентов-инвалидов медицинских организаций;
* определить ответственных в медицинских организациях за размещение оперативной и достоверной информации внутри помещений медицинских организаций;
* создать условия для привлечения в медицинские организации врачей - узких специалистов;
* обеспечить беспрепятственную возможность записаться на прием к врачу в день обращения за помощью;
* обеспечить медицинские организации необходимым количеством мест ожидания приема к врачу;
* проработать вопрос и организовать с учетом оптимальной затраты времени и максимального понимания пациентами процесса их перемещения по медицинской организации и др.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(предложения общественного совета (общественных советов) по улучшению

деятельности организаций социальной сферы)

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы,

принимаемые по результатам независимой оценки качества:

План по устранению недостатков в медицинских организациях Липецкой области представлен руководителям медицинских организаций, согласно которому будут проведены мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти

субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления

планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки

качества, а также об иных проведенных мероприятиях)

Организация контроля за выполнением плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества возложена на Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области при управлении здравоохранения Липецкой области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению

недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества,

и принятых решений)

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации № 873 от 26 июля 2018 года «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения», в настоящее время управлением здравоохранения Липецкой области проводится оценка эффективности работы руководителя медицинской организации с учетом результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении

руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг

(при необходимости)

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

В соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 № 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 официальных сайтах медицинских организаций размещена вся необходимая информация по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области, согласно данному приказу.

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации № 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» от 13 июля 2018 года, каждая медицинская организация Липецкой области разместила на своих официальных сайтах единый баннер Министерства здравоохранения Российской Федерации по независимой оценке качества условий оказания услуг и ссылку на интерактивную форму Анкеты по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в амбулаторных, стационарных, санаторных условиях и в условиях психиатрической клиники.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности

их участия в проведении независимой оценки качества)

В медицинских организациях Липецкой области разработаны персональные планы проведения мероприятий, направленных на популяризацию среди населения сайта bus.gov.ru., в который включено обязательное информирование (посредством информационных стендов и площадок) пациентов и посетителей медицинских организаций Липецкой области о возможности выразить свое мнение об оказываемых им услугах на сайте www. bus.gov.ru, размещение информации о сайте в справочных разделах информационной продукции медицинских организаций (листовки, памятки, рекомендации), ведется мониторинг отзывов граждан непосредственно по каждой медицинской организации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о популяризации официального сайта для размещения информации

о государственных и муниципальных учреждениях

в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором

размещаются информация о результатах независимой оценки качества,

а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями

социальной сферы)

В медицинских организациях Липецкой области проведена работа по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков, по итогам которой руководители медицинских организаций отчитались перед Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в августе 2021 года.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате

независимой оценки качества недостатков и информировании граждан

о принятых мерах)