Обязательный публичный отчет

о результатах независимой оценки качества условий оказания

услуг медицинскими организациями Липецкой области

с 01.01.2022 г. по 31.12.2022 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)

Торопцева Надежда Владимировна, президент ЛРБОО «Вместе делаем добро», председатель Совета;

Валов Виталий Борисович, президент ЛОООИ «Федерация спорта лиц с поражением ОДА и лиц с интеллектуальными нарушениями», заместитель председателя Совета;

Болотова Дарья Михайловна, член ЛРООО «Российский красный крест», секретарь Совета;

Репникова Марина Александровна, президент ЛРООИ «Школа мастеров», член Совета;

Афанасьев Александр Михайлович, руководитель ЛРООО «Территория здоровья», член Совета;

Сарычев Николай Александрович, председатель ЛООООО «Всероссийского Ордена Трудового Красного Знамени общества слепых», член Совета;

Педан Лилия Викторовна, президент ЛРОО ПИИС «Солнечный мир», член Совета.

(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 2022 году было охвачено 30 государственных медицинских организаций Липецкой области. В совокупности, данный показатель составляет от общего числа медицинских организаций Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг 65%\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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 2023 году планируется провести независимую оценку качества условий оказания услуг в 22 медицинских организациях Липецкой области.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой

качества на период (год), следующий за отчетным)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_93,5 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 «Липецкий областной онкологический диспансер» (98 баллов);
2. ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер» (98 баллов);
3. ГУЗ «Липецкая городская больница № 6 им. В. В. Макущенко» (97 баллов);
4. ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи №1» (97 баллов);
5. ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр» (96 баллов);
6. ГУЗ «Добринская центральная районная больница» (96 баллов);

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

(наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее

количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием

количества баллов)

1. ГУЗ «Краснинская районная больница» (84 балла);
2. ГУЗ «Становлянская районная больница» (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 2022 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**:

Средний показатель по итогам независимой оценки качества (далее – НОК) в амбулаторных условиях - 88 баллов, средний показатель по итогам НОК в условиях стационара - 90 баллов. Данный результат остался практически неизменным по сравнению с показателями в 2021 году. Таким образом, средний показатель по данному критерию в совокупности по всем медицинским организациям составил **89** баллов.

100 максимальных баллов набрали: ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи №1».

Наименьшее количество баллов набрала ГУЗ «Краснинская районная больница» - 84,5 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 осталось на том же уровне, что и в 2022 году. 100 максимальных баллов в рамках данного критерия набрали: ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГУЗ «Липецкая городская больница №6 им. В. В. Макущенко».

Наименьшее количество баллов набрала ГУЗ «Становлянская районная больница» - 91 балл.

**«Доступность услуг для инвалидов»** - результаты по данному критерию, по сравнению с прошлым годом вырос на 2 балла, и совокупности средний балл по данному критерию определен в **90** баллов.

Наибольшее количество баллов по данному критерию набрали ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи №1», ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» (по 94 баллов).

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

Наименьшее количество баллов - 86 набрала ГУЗ «Добровская районная больница».

Наивысший средний балл в ходе проведения НОК определен в рамках критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** - **98**. 90% медицинских организаций Липецкой области по данному критерию преодолели барьер в 90 баллов, 50% медицинских организаций по данному критерию преодолели барьер в 95 баллов. 100 максимальных баллов получили ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр», ГУЗ «Липецкий областной противотуберкулезный диспансер», ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер», ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 2», ГУЗ «Липецкая городская больница № 6 им. В. В. Макущенко».

Наименьшее количество баллов набрала ГУЗ «Данковская центральная районная больница» - 88 баллов.

Результаты проведения НОК по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** так же оказались достаточно высокими - **95,5 баллов**. Данный показатель остался прежним по сравнению с 2021 годом.

Наивысший балл (100) по данному критерию получили следующие медицинские организации: ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГУЗ «Липецкий областной перинатальный центр», ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер», ГУЗ «Липецкая городская больница № 6 им. В. В. Макущенко» и др.

Наименьший балл по итогам НОК в данном критерии набрала ГУЗ «Краснинская районная больница» - 91 балл, ГУЗ «Становлянская районная больница» - 90 баллов, ГУЗ «Данковская центральная районная больница» - 90 баллов.

Таким образом, средний балл по всем критериям в ходе проведения НОК 2022 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)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_18532\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(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 или слишком узкие коридоры в местах ожидания к врачу;

- не все опрошенные получатели услуг были удовлетворены наличием и понятностью навигации 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 невозможно 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 НОК условий оказания услуг получили наименьшее количество баллов, отчитаться об устранении недостатков, выявленных в ходе НОК условий оказания услуг, до 01.08.2023;

- оборудовать (привести косметические ремонты, привести в соответствие со стандартами) специализированные санитарные комнаты для пациентов-инвалидов медицинских организаций;

- провести аудит в медицинских организациях на предмет размещения оперативной и достоверной информации внутри помещений медицинских организаций, устранить, выявленные недостатки;

- провести агитационную работу 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, организовать дополнительные посадочные места в свободных местах коридоров и холлов;

- 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 НОК 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 НОК возложена на Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области, созданном 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 от 26 июля 2018 года № 873 «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 года № 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 от 13 июля 2018 года № 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», 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 в настоящее время проводится работа по устранению, выявленных в результате НОК недостатков, по итогам которой, руководители медицинских организаций отчитаются перед Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области и перед руководством управления здравоохранения Липецкой области в августе 2023 года.

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

(сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате

независимой оценки качества недостатков и информировании граждан

о принятых мерах)