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

 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)