**Протокол № 1**

**Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий**

**оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области**

г. Липецк 15.02.2024

**На заседании присутствовали:**

члены Общественного совета:

1. **Болотова Дарья Михайловна**, Член ЛРООО «Российский Красный Крест»;

2. **Валов Виталий Борисович**,Президент ЛОООИ «Федерация спорта лиц с поражением ОДА и лиц с интеллектуальными нарушениями»;

3. **Торопцева Надежда Владимировна**,Президент ЛРБОО «Вместе делаем добро»;

4. **Репникова Марина Александровна**,Президент ЛРООИ «Школа Мастеров»;

5. **Афанасьев Александр Михайлович**,Руководитель ЛООО «Территория здоровья»;

6. **Сарычев Николай Александрович**, Председатель ЛООООО инвалидов «Всероссийского ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

7. **Педан Лилия Васильевна**, Президент ЛРОО ПИИС «СОЛНЕЧНЫЙ МИР».

8. **Гокова Елена Игоревна**, куратор по НОК управления здравоохранения Липецкой области

**Повестка дня:**

1. **Результаты независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в медицинских организациях Липецкой области в 2023 году**

**Выступили:**

Гокова Елена Игоревна ознакомила членов Совета с результатами НОК – 2023. В 2023 году НОК проводилась по 20 медицинским организациям Липецкой области, Елена Игоревна определила лучшие медицинские организации по результатам НОК:

1. ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» (98 баллов)
2. ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер» (98 баллов)
3. Общество с ограниченной ответственностью «Медико-хирургическая клиника» (98 баллов)
4. Общество с ограниченной ответственностью «Первый нейрохирургический» (97,5 баллов)
5. ГУЗ «Усманская центральная районная больница» (97 баллов)
6. ГУЗ «Тербунская центральная районная больница» (97 баллов)
7. Общество с ограниченной ответственностью «Первый нейрохирургический» (96 баллов)

Отметила медицинские организации, которые набрали наименьшее количество баллов:

1. ГУЗ «Становлянская районная больница» (87 баллов)
2. ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» (87 баллов)

Итоги независимой оцени качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в 2023 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 НОК в амбулаторных условиях – 90 баллов, средний показатель по итогам НОК в условиях стационара – 90 баллов. Данный результат остался практически неизменным по сравнению с показателями в 2022 году. Таким образом, средний показатель по данному критерию в совокупности по всем медицинским организациям составил **90** баллов.

1. максимальных баллов набрали: ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» и ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер».

Наименьшее количество баллов ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» (87 баллов)

Результаты НОК по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе время ожидания предоставления услуг»** были определены средним показателем – **95 балла**, что осталось, практически, на том же уровне, что и в 2022 году. 100 максимальных баллов в рамках данного критерия набрали: ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер», ГУЗ «Тербунская центральная районная больница».

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

**«Доступность услуг для инвалидов»** - результаты по данному критерию, по сравнению с прошлым годом вырос на 1 балл, и совокупности средний балл по данному критерию определен в **93** баллов.

Наибольшее количество баллов по данному критерию набралиГУЗ «Липецкий городской родильный дом», ГУЗ «Усманская центральная районная больница», ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер»,Общество с ограниченной ответственностью «Первый нейрохирургический» (по 97 баллов).

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

Наименьшее количество баллов – 89 набралаГУЗ «Становлянская 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, более 50% медицинских организаций по данному критерию преодолели барьер в 95 баллов. 100 максимальных баллов ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер», Общество с ограниченной ответственностью «Медико-хирургическая клиника»,Общество с ограниченной ответственностью «Первый нейрохирургический».

Наименьшее количество баллов набрали ГУЗ «Становлянская районная больница» (85 баллов), ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» (86 баллов)

Результаты проведения НОК по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** так же оказались достаточно высокими –**93 балла**. Данный показатель остался прежним по сравнению с 2022 годом.

Наивысший балл (100) по данному критерию получили следующие медицинские организации:ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер», Общество с ограниченной ответственностью «Медико-хирургическая клиника»,ГУЗ "Липецкий областной онкологический диспансер", ГУЗ «Липецкий городской родильный дом».

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

Таким образом, средний балл по всем критериям в ходе проведения НОК 2022 в медицинских организациях Липецкой области составил 93,8баллов из 100 максимально определенных для исследования данного рода.

Предоставила информацию об основных недостатках, выявленных в ходе проведения НОК в медицинских организациях Липецкой области:

- в ряде медицинских организаций периодически ограничивается или совсем невозможен процесс 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 пациенты отметили недостаточное количество посадочных мест ожидания приема к врачу, отсутствие в местах ожидания администраторов-навигаторов.

- 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 невозможность записаться на прием к врачу в день обращения в медицинскую организацию;

- частично длительное ожидание врача, вызванного на дом;

- длительное ожидание проведения лабораторно-диагностических исследований;

- частично несоответствие фактического времени приема врача со временем, указанным на талоне.

Предложила выехать в медицинские организации, которые набрали наименьшее количество баллов и определить дату проверки устранения недостатков в медицинских организациях Липецкой области.

Члены Совета внесли свои предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК-2022:

* 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 01.08.2024 года;
* 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 наличие посадочных мест 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.

Торопцева Надежда Владимировна, председатель Общественного Совета по НОК при управлении здравоохранения Липецкой области предложила утвердить результаты НОК и поддержать инициативу Гоковой Е.И. по дальнейшей работе в области контроля устранения недостатков, выявленных в ходе проведения НОК-2023

**Голосовали:**

По вопросу 1. «За» – 7, «Против» – 0, «Воздержались» – 0.

Члены Общественного совета по НОК:

подписано всеми членами Общественного совета по НОК.