

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Коми (далее – Совет по НОК)

г. Сыктывкар

«03» августа 2020 г.

В связи с реализацией на территории Республики Коми мероприятий, направленных на предотвращение распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, заседание Совета по НОК проводится в заочном формате.

Материалы для обсуждения, замечаний и согласования направлены председателю и членам Совета по НОК посредством электронной почты.

Председатель Совета по НОК: Крупин А.В.

Заместитель председателя: Ничипорук Л.В.

Члены Совета по НОК: Верховод А.М., Зорина Е.А., Китченко Л.А.

Виноградова И.Ю. - ответственный сотрудник Министерства здравоохранения Республики Коми.

Рассмотрение вопросов:

1. Ознакомление с отчётом организации-оператора, проводившего в 2020 году работу по НОК в Республике Коми (кратко – в приложении).

2. Обсуждение и утверждение результатов проведенной работы по НОК в 2020 году.

Решение:

1. Утвердить результаты проведенной работы по НОК в 2020 году без замечаний.
2. Решение Общественного Совета по НОК № 2 от 03.08.2020 г., отчёт организации-оператора разместить на Портале по НОК bus.gov.ru и официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Коми.

Председатель Совета по НОК

Заместитель председателя Совета по НОК,
секретарь

А.В. Крупин

Л.В. Ничипорук

Приложение

Перечень медицинских организаций Республики Коми, в отношении которых в 2020 году проведена НОК:

№	МО	Амбулаторные условия	Стационарные условия	Санаторные условия
1.	ГБУЗ РК «Детский санаторий «Кедр»	-	-	+
2.	ГАУ РК «Санаторий «Серегово»	-	-	+
3.	ГБУЗ РК «Интинская стоматологическая поликлиника»	+	-	-
4.	ГБУЗ РК «Республиканский госпиталь ветеранов войн и участников боевых действий»	+	+	-
5.	ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1»	+	+	-
6.	ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская поликлиника № 3»	+	-	-
7.	ГБУЗ РК «Ухтинская городская поликлиника»	+	-	-
8.	ГБУЗ РК «Сыктывкарская детская поликлиника №3»	+	-	-
9.	ГБУЗ РК «Эжвинская городская поликлиника»	+	-	-
10.	ГБУЗ РК «Ухтинская городская больница № 1»	+	+	-
11.	ГУ РК «Кардиологический клинический диспансер»	+	+	-
12.	ГАУЗ РК «Ухтинская стоматологическая поликлиника»	+	-	-
13.	ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»	+	+	-
14.	ГБУЗ РК «Воркутинская больница скорой медицинской помощи»	+	+	-
15.	ГБУЗ РК «Княжпогостская центральная районная больница»	+	+	-
16.	ГБУЗ РК «Вуктыльская центральная районная больница»	+	+	-
17.	ГБУЗ РК «Койгородская центральная районная больница»	+	+	-
18.	ГБУЗ РК «Усть-Вымская центральная районная больница»	+	+	-
19.	ГБУЗ РК «Печорская центральная районная больница»	+	+	-
20.	ООО «Фесфарм - Коми»	+	-	-
21.	ООО «Нефролайн - Коми»	+	-	-

По результатам проведенной работы по НОК организацией-оператором на территории Республики Коми, в отчёте сделаны определенные **выводы**:

Полученные значения оценок критериев независимой оценки качества условий оказания услуг обследованными в 2020 году медицинскими организациями Республики Коми можно считать высокими.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения **«Доступность услуг для инвалидов»**, среднее значение критерия по региону составляет 80,0.

При обследовании выявлено, что в 5 из 21 обследованных организаций условия доступности территорий, помещений медицинских организаций и предоставляемые услуги в полной мере соответствуют требованиям доступности услуг для инвалидов (ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская поликлиника № 3»; ГБУЗ РК «Княжпогостская центральная районная больница»; ГБУЗ РК «Печорская центральная районная больница»; ООО «Фесфарм - Коми»; ООО «Нефролайн - Коми»). Следует отметить, что только 4 из указанных 5 организаций получили максимальные 100,0 балла в целом по данному критерию, т.е. с учетом удовлетворенности получателей услуг из числа инвалидов условиями доступности услуг медицинской организации и ее помещений (ГБУЗ РК «Княжпогостская центральная районная больница»; ГБУЗ РК «Печорская центральная районная больница»; ООО «Фесфарм - Коми»; ООО «Нефролайн - Коми»).

На втором месте – условия по критерию **«Комфортность условий оказания услуг»**, среднее значение по региону – 94,6 балла.

По всем обследуемым медицинским организациям число неудовлетворенных отдельными составляющими комфортных условий предоставления услуг не превышает 10%, что говорит об обеспечении высокого уровня комфортности условий оказания услуг в медицинских организациях. По показателю 2.2 «Время ожидания предоставления медицинских услуг» значительное число пациентов, давших неудовлетворительную оценку по составляющим показателя, в комментариях и пожеланиях связывают свое недовольство с ограничениями на оказание плановой и амбулаторной медицинской помощи, действующими в регионе в апреле-июне в связи с распространением новой коронавирусной инфекции. По показателю, характеризующему удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг, 3 медицинские организации получили максимальный балл (ГБУЗ РК «Детский санаторий «Кедр»; ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1»; ООО «Фесфарм - Коми»).

На третьем месте по числу выявленных недостатков критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, среднее значение по региону составляет 95,9 балла.

Получатели услуг всех обследованных организаций высоко оценили доброжелательность и вежливость работников организаций. 3 из 21 обследованных организаций получили максимальные 100,0 балла по критерию 4

«Доброжелательность и вежливость сотрудников организации» (ООО «Фесфарм - Коми»; ГБУЗ РК «Ухтинская городская больница № 1»; ГАУ РК «Санаторий «Серегово»).

На четвертом месте по числу замечаний и нарушений оказались условия для оказания услуг организациями здравоохранения по такому критерию как **«Открытость и доступность информации об организации»** (отсутствие сведений о наличии (объеме) информации об организации здравоохранения, размещенной на информационном стенде в помещениях, на официальном сайте организации; сведений о наличии на официальных сайтах функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг), среднее значение критерия по региону – 97,6 балла.

Максимальные баллы по данному критерию у следующих медицинских организаций: 100 баллов - ГБУЗ РК «Республиканский госпиталь ветеранов войн и участников боевых действий», 99.9 баллов - ГБУЗ РК «Эжвинская городская поликлиника», по 99.8 баллов - ГАУ РК «Детский санаторий «Кедр», ГБУЗ РК «Воркутинская больница скорой медицинской помощи».

Наименьшее число замечаний обследованные организации здравоохранения получили по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** - в целом по региону положительно оценивают работу обследованных организаций 98,7% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Анализ результатов оценки по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» свидетельствует о том, что получатели услуг обследованных организаций в большой степени удовлетворены условиями оказания услуг. 5 из 21 медицинских организаций получили по критерию максимальный балл (ООО «Фесфарм - Коми»; ГБУЗ РК «Ухтинская городская больница № 1»; ГАУ РК «Санаторий «Серегово»; ГБУЗ РК «Сыктывкарская детская поликлиника №3»; ГАУЗ РК «Ухтинская стоматологическая поликлиника»). Прочие обследованные медицинские организации получили оценки в диапазоне от 99,5 до 93,8 балла.

Следует отметить, что значительное влияние на оценки по показателям, сформированным по результатам опроса получателей услуг медицинских организаций, оказало наличие действующих в период проведения исследования ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Так, в ходе опроса и контент-анализа открытых источников выявлено значительное число жалоб пациентов на ограничения в оказании амбулаторной и плановой стационарной помощи, увеличившимся в связи с этим временем ожидания приема специалистов и смещением сроков плановой госпитализации. Кроме того, отмечается повышенное внимание к соблюдению медицинскими работниками и пациентами санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических требований.

Также отмечено, что, в связи с отсутствием у большинства получателей услуг четкого понимания порядка предоставления медицинских услуг в условиях пандемии, значительно возросло число обращений пациентов к информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, а также использование дистанционных форм взаимодействия с медицинскими организациями, что повлекло многократное увеличение нагрузки на услуги справочных служб и регистратуры и, следовательно, недовольство получателей услуг увеличением времени ожидания ответа на линии и сложностями контакта посредством телефонной связи.

В ходе опроса получателей услуг были зафиксированы следующие пожелания и рекомендации:

1) ГБУЗ РК «Детский санаторий «Кедр»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- принимать детей старше 15 лет;
- не работают розетки в комнатах;
- больше внимания к детям со стороны медицинского персонала.

2) ГАУ РК «Санаторий «Серегово»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- некачественное/невкусное питание;
- недостаточно комфортные условия (в т.ч. хотелось бы удобства в каждом номере; старые здания; условий никаких не создано; нужен ремонт).

3) ГБУЗ РК «Интинская стоматологическая поликлиника»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- обновление материально-технической базы (в т.ч. устаревшее оборудование);
- нехватка специалистов;
- использование современных технологий в лечении.

4) ГБУЗ РК «Республиканский госпиталь ветеранов войн и участников боевых действий»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. больше внимания и такта при общении с пожилыми; больше разъяснять родственникам информации);
- недостаточно комфортные условия (в т.ч. много людей в палате – некомфортно; нужен ремонт, замена окон);
- обновление материально-технической базы (в т.ч. требуется замена матрасов; постельное белье)

5) ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- обновление материально-технической базы (в т.ч. нужно новое оборудование, которое не будет ломаться);
- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. в приемном отделении грубое отношение; больше внимания к пациентам, подробно все рассказывать; больше внимания и доброты к пожилым людям со стороны младшего медицинского персонала);
- некорректная маршрутизация пациентов (в т.ч. по самообращению с травмой пришлось «побегать»; почему нельзя все компактно организовать, чтобы было удобно?).

6) ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская поликлиника № 3»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. грубость со стороны медицинского персонала; хамство при попытке задать вопросы; объясните сотрудникам, как нужно общаться с людьми!; врач на приеме все время по телефону говорила);
- недостаточно комфортные условия (в т.ч. очереди в регистратуру; сложно записаться на прием к врачу-терапевту, а тем более к специалистам; нужен ремонт; в регистратуре все делают очень медленно, открыто 1-2 окна, очереди; очереди в коридорах, долго нужно ждать);
- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. дозвониться невозможно; такое ощущение, что трубку кладут рядом с телефоном и все! А если нет интернета, то как на прием записаться можно?!);
- несоблюдение санитарно-гигиенических норм при посещении на дому (в т.ч. врач не помыла руки перед осмотром; приходили делать перевязку после операции. Пришли уже в перчатках, в них вышли из машины, прошли 5 дверей, лифт, надели бахилы, и хирург трогала в этих перчатках открытые раны, а медсестра сделала перевязку. Говорят, что в перчатках они заходят в дом, чтобы не подхватить вирус с дверей и в лифте в подъезде. МОЛОДЦЫ! А нам заносить можно в квартиру, да еще и на открытые раны!??).

7) ГБУЗ РК «Ухтинская городская поликлиника»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- нехватка специалистов;
- повышение квалификации сотрудников (в т.ч. неверно поставили диагноз; чтобы назначили анализы, приходится самому спрашивать и напоминать доктору);
- недостаточно комфортные условия (в т.ч. большие очереди; трудно попасть на прием к специалистам; очереди в регистратуре; сложно взять талон к специалисту; возле кабинета с талоном можно несколько часов просидеть; нельзя

принимать пациентов без талонов через одного, люди работают и хотят попасть к врачу в положенное по талону время!; прием должен начинаться по времени, без опозданий, тогда и очереди меньше будут; нужно больше внимания со стороны руководства, чтобы наладить работу врачей и уменьшить очереди);

- обновление материально-технической базы (в т.ч. нужно новое оборудование);

- доброжелательность и вежливость сотрудников.

8) ГБУЗ РК «Сыктывкарская детская поликлиника №3»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- нехватка специалистов;

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. очереди в регистратуру; нет тротуара; парковка; нужно теплое помещение под коляски и санки; сложно попасть к специалистам; желательно установить электронную очередь в регистратуру для здоровых пациентов отдельно; к узким специалистам время ожидания не более 14 дней);

- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. невозможно дозвониться в регистратуру);

- открытость и доступность информации об организации (в т.ч. своевременное обновление информации на сайте);

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. в регистратуре);

- повышение квалификации сотрудников (в т.ч. осмотр врачом-неврологом более тщательный).

9) ГБУЗ РК «Эжвинская городская поликлиника»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. очередь, хоть и электронная, регистраторы работают ещё медленнее чем было, программа тупит и зависает; очередь на запись к врачу; сложно взять талончик к врачу; огромные очереди к врачам; талонов нет, а без талона вообще не принимают, что делать?; нужно чаще убирать в туалете; постоянно очереди);

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. врач должен быть внимателен; захлопнули дверь перед носом; отношение к пациентам в терапии ужасное; отношение некоторых врачей просто хамское

- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. в регистратуре очереди, а через гос.услуги не записаться);

- нехватка специалистов.

10) ГБУЗ РК «Ухтинская городская больница № 1»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. нет освещения возле больницы; нужен ремонт; плохое освещение в больнице; нет комнаты для просмотра

телевизора; в хирургическом отделении №2 нет нормальной возможности принять душ в целях личной гигиены (душевые кабины не работают); в туалетных комнатах установить биде для гигиены женщин; установить стол в столовой для приема пищи стоя; нет душевых комнат; жалюзи на окна; тумбочки прикроватные; уменьшить количество коек в палатах; нет душевых комнат, люди моются в клизменной; установить телевизор в палате; разрешить хотя бы короткие прогулки; еда через раз холодная; в палату чайник или диспенсер для улучшения условий; еда невкусная; тараканы, в палатках холодно);

- обновление материально-технической базы (в т.ч. старое оборудование; чтобы было все для обследования и в рабочем состоянии);

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. больше разъяснений о болезни).

11) ГУ РК «Кардиологический клинический диспансер»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. очень плохое обслуживание в приёмном покое. Грубый персонал; в регистратуре невежливо говорят; нужно помогать пожилым и инвалидам, быть к ним внимательнее);

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. запись к специалистам за месяц; вечные очереди; нет парковки для машин, паркуются где удастся);

- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. невозможно дозвониться в регистратуру).

12) ГАУЗ РК «Ухтинская стоматологическая поликлиника»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. плохо работает регистратура; в одном кабинете расположены три кресла и все мои медицинские проблемы спокойно слушали другие пациенты; очередь можно ждать очень долго; всегда огромные очереди. Талончик взять нет возможности; очередь свою жду уже девять месяцев; нет талонов);

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. больше разъяснений от врача; в регистратуре нагрубили; в детском отделении работают сотрудники, которые совершенно не умеют обращаться с детьми!);

- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. невозможно взять талон через Госуслуги; телефон никогда не отвечает; записаться по телефону невозможно).

13) ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. хамство в регистратуре).

14) ГБУЗ РК «Воркутинская больница скорой медицинской помощи»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. нужно вежливо и спокойно общаться по телефону; некорректное отношение к пациентам и их родным);
- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. дозвониться в отделение невозможно, как и в справку).

15) ГБУЗ РК «Княжпогостская центральная районная больница»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- нехватка специалистов;
- недостаточно комфортные условия (в т.ч. огромные очереди; попасть на прием очень сложно).

16) ГБУЗ РК «Вуктыльская центральная районная больница»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- нехватка специалистов;
- обновление материально-технической базы (в т.ч. нет хорошего оборудования);
- повышение квалификации сотрудников (в т.ч. неверно поставили диагноз).

17) ГБУЗ РК «Койгородская центральная районная больница»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. долгие очереди).

18) ГБУЗ РК «Усть-Вымская центральная районная больница»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- нехватка специалистов;
- недостаточно комфортные условия (в т.ч. трудно попасть на прием к специалисту; здание требует ремонта);
- дистанционные способы взаимодействия с организацией (в т.ч. невозможно дозвониться в регистратуру).

19) ГБУЗ РК «Печорская центральная районная больница»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. отношение персонала оставляет желать лучшего);

- недостаточно комфортные условия (в т.ч. очереди; можно в очереди провести несколько часов).

21) ООО «Нефролайн - Коми»

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации:

- доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. не понравилось отношение врача, грубо).

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых медицинских организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинских организаций на официальных сайтах ГАУ РК «Санаторий «Серегово», ГБУЗ РК «Интинская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1», ГБУЗ РК «Ухтинская городская поликлиника», ГАУЗ РК «Ухтинская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РК «Княжпогостская центральная районная больница», ГБУЗ РК «Вуктыльская центральная районная больница», ООО «Фесфарм - Коми», ООО «Нефролайн - Коми» в соответствии Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н. В ходе контент-анализа официальных сайтов организаций здравоохранения было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности организации здравоохранения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды в организациях ГБУЗ РК «Интинская стоматологическая поликлиника», ГУ РК «Кардиологический клинический диспансер», ГАУЗ РК «Ухтинская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РК «Воркутинская больница скорой медицинской помощи».

3. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей медицинских услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

4. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также по повышению удовлетворенности пациентов из числа инвалидов условиями доступности, созданными в медицинских организациях.

5. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями здравоохранения привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

6. В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).

7. Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

8. Разработать мероприятия по оптимизации работы дистанционных форм взаимодействия с медицинской организацией, в т.ч. сокращение времени ожидания ответа при обращении пациента посредством телефонной связи.
