

### ПРОТОКОЛ № 3

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

г. Сыктывкар

«19» декабря 2019 г.

#### Присутствуют:

Председатель: Крупин А.В.

Заместитель председателя: Ничипорук Л.В.

Члены совета: Верховод А.М., Зорина Е.А., Китченко Л.А.

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

Виноградовой И.Ю. озвучена информация видеоселекторного совещания Минздрава России с регионами от 12.12.2019 г. об окончании проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, подведении итогов и проведения Общественных Советов по НОК в регионах.

#### Рассмотрение вопросов:

1. Оценка динамики голосования населения Республики Коми в отношении медицинских организаций (далее - МО), участвующих в 2019 году по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Коми (далее - НОК).

2. Ознакомление с отчётом организации-оператора (ООО «АС-Холдинг») по проведению НОК в 2019 г. в Республике Коми. Утверждение итоговых результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году.

3. Рассмотрение результатов исполнения Планов по устранению замечаний на 2019 год медицинскими организациями, в которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году.

4. Обсуждение предварительного перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году.

5. Решение Совета по НОК.

6. Утверждение плана работы Совета по НОК на 2020 год. Обозначение следующего заседания Совета по НОК в 2020 году.

**По 1 вопросу:** Представлена информация по динамике голосования населения Республики Коми в 2019 году. Рейтинг медицинских организаций по анкетированию населения на 12 декабря 2019 г. представлен в таблице данных Портала по НОК, размещенной на сайте Министерства, всего в республике проголосовало **16 960** человек (в 2018 году – 12 275).

В общем рейтинге по заполнению населением анкет (электронных и бумажных) из 28 медицинских организаций, участвующих в НОК в 2019 году, согласно данных Портала по НОК (на дату 12.12.2019 г.), из государственных медицинских организаций:



наиболее высокие результаты:

- ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» - 4 776,
- ГАУ РК «Санаторий Лозым» - 2 067,
- ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница» - 878,

наиболее низкие результаты:

- ГБУЗ РК «Усть-Цилемская ЦРБ» - 75,
- ГБУЗ РК «СПИД-центр» - 113,
- ГБУЗ РК «Клинический кардиологический диспансер» - 269.

Негосударственные МО, участвующие в проведении НОК в 2019 году, показали низкие результаты (количество проанкетированных у 4-х МО от 0 до 47), по сравнению с государственными, что может говорить об отсутствии заинтересованности в анализе качества предоставления услуг. Единственным заинтересованным в проведении НОК учреждением является ООО «РГС-МЕД», проголосовало 380 человек.

**По 2 вопросу:** У населения республики, кроме электронного голосования, имеется возможность голосовать на бумажных анкетах, оставляя свое мнение о качестве медицинских услуг.

Анкеты на бумажных носителях из медицинских организаций направлялись в Министерство здравоохранения Республики Коми, с дальнейшей передачей организации – оператору (ООО «АС-Холдинг») для внесения и преобразования в электронную форму на Портале по НОК.

Представлен отчет оператора об итогах проведения НОК в 2019 году в республике, с выводами по работе медицинских организаций и предложениями по устранению замечаний.

Согласно отчета - составлен балльный рейтинг государственных медицинских организаций (до 100 баллов), из которых

**по формам обслуживания:**наивысшие баллы (амбулаторные):

- ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» - 98,
- ГБУЗ РК «СПИД-центр» - 96,
- ГАУЗ РК «Консультативно-диагностический центр» - 94.

наименьшие баллы (амбулаторные):

- ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница» - 81,
- ГБУЗ РК «Коми республиканский наркологический диспансер» - 81,
- ГБУЗ РК «Усть-Цилемская ЦРБ» - 82.

наивысшие баллы (стационарные):

- ГУ «Республиканская детская клиническая больница» - 93,
- ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» - 89,
- ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница» - 88.

наименьшие баллы (стационарные):

- ГБУЗ РК «Усть-Цилемская ЦРБ» - 76,
- ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница» - 80,
- ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» - 80.



Согласно 5 критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, общий рейтинг выразился следующим образом:

### **Максимальные баллы:**

#### **1 критерий «Открытость и доступность информации об организации» (95 и более баллов):**

- стационарная форма – ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница», ГБУЗ РК «Ухтинская детская больница», ГУ РК «Клинический кардиологический диспансер»
- амбулаторная форма – ГБУЗ РК «СПИД-центр», ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника», ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница».

#### **2 критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (95 и более баллов):**

- стационарная форма – ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер».
- амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница».

#### **3 критерий «Доступность услуг для инвалидов» (80 и более баллов):**

- стационарная форма – ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер».
- амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника», ГБУЗ РК «СПИД-центр», ГАУЗ РК «Консультативно-диагностический центр».

#### **4 критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (95 и более баллов):**

- стационарная форма – ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер».
- амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «СПИД-центр», ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер».

#### **5 критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (95 и более баллов):**

- стационарная форма – ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница», ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница».
- амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница».

### **Минимальные баллы:**

#### **1 критерий «Открытость и доступность информации об организации» (80 и менее баллов):**

- стационарная форма – ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница».



➤ амбулаторная форма – ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница».

**2 критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (90 и менее баллов):**

➤ стационарная форма – ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница», ГБУЗ РК «Вуктыльская ЦРБ», ГБУЗ РК «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара».

➤ амбулаторная форма – нет.

**3 критерий «Доступность услуг для инвалидов» (40 и менее баллов):**

➤ стационарная форма – нет.

➤ амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника».

**4 критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (80 и менее баллов):**

➤ стационарная форма – нет.

➤ амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Коми республиканский наркологический диспансер», ГБУ РК «Клинический кардиологический диспансер», ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница».

**5 критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (80 и менее баллов):**

➤ стационарная форма – ГБУЗ РК «Ухтинская детская больница», ГБУЗ РК «Коми республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница».

➤ амбулаторная форма – ГБУЗ РК «Усть-Цилемская ЦРБ».

**По 3 вопросу:** Из медицинских организаций, участвовавших в проведении в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг, рассмотрены Отчеты по исполнению планов в 2019 году, которые размещены на сайте Министерства.

**По 4 вопросу:** Представлен перечень МО, которые будут участвовать в проведении НОК в 2020 году (21 МО, 19 – государственных, 2 - частных). Выбор медицинских организаций определен с учетом 3-годовой ротации для 100% охвата медицинских организаций (2018 - 2020 г.г.), при этом повторно будут участвовать МО с низкими рейтингами в предыдущие годы, жалобами населения и иным параметрам. В 2020 году предстоит работа по реорганизации некоторых медицинских организаций (возможна корректировка перечня МО). Частные медицинские организации, участвующие в программе государственных гарантий в 2020 г., также примут участие в анкетировании в 2020 году. Медицинские организации республики, участвующие в НОК в 2020 году, будут проинформированы о предстоящей работе, проверке функционирования официальных сайтов, наличия работающих баннеров по НОК, наглядной информации для населения по проведению НОК в течение года. На Совете доложено, что в 2020 году Министерством будут запланированы бюджетные средства на проведение конкурсных работ по определению организации-оператора по НОК.

**По 5, 6 вопросу:** Представлен План работы Совета по НОК на 2020 год, заседание Совета по НОК назначено на февраль 2020 г. Вынесено Решение Совета по НОК.



С учетом вышеизложенной информации, Совет по НОК решил:

1. Утвердить результаты проведенной в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Коми с принятием Отчёта организации-оператора (ООО «АС-Холдинг»).
2. Рекомендовать Министерству здравоохранения Республики Коми разместить информацию об итогах голосования населения по НОК в 2019 году в средствах массовой информации, на сайте Министерства здравоохранения Республики Коми, официальном сайте bus.gov.ru.
3. Принять к сведению результаты отчётов по исполнению Планов по устранению замечаний на 2019 год медицинскими организациями, в которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году.
4. Рекомендовать руководителям медицинских организаций, участвующим в проведении НОК в 2020 году, заранее проверить работу сайтов МО, в том числе - по размещению и работе баннеров Портала по НОК, разместить наглядную информацию и заготовленные бумажные анкеты с пишущими шариковыми ручками для населения в местах наибольшего скопления людей (регистратура, стенды, холлы и т.д.).
5. Утвердить предварительный перечень медицинских организаций Республики Коми, в которых будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 г. (согласно приложения).
6. Решение Общественного Совета по НОК № 3 от 19.12.2019 г. разместить на Портале НОК и на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Коми до 20.12.2019 г.
7. Следующее заседание Совета по НОК назначить на февраль 2020 года.

Председатель Совета по НОК

А.В. Крупин

Заместитель председателя Совета по НОК,  
секретарь

Л.В. Ничипорук

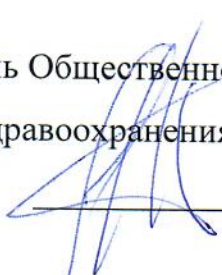
*Виноградова И.В.*



**Перечень медицинских организаций Республики Коми,  
в отношении которых в 2020 году будет проведена  
независимая оценка качества условий оказания услуг**

№	МО	Амбулатор- ные условия	Стационар- ные 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»	+	-	-



УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного Совета по НОК  
при Министерстве здравоохранения Республики Коми  
 А.В. Крупин  
19 декабря 20~~19~~<sup>19</sup> г.

**План работы Общественного Совета по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг медицинскими организациями  
при Министерстве здравоохранения Республики Коми  
на 2020 год**

1. Организационное заседание Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Коми, утверждение окончательного перечня медицинских организаций, в отношении которых в 2020 году будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг.

Срок: февраль 2020 г.

2. Рассмотрение информации о выполнении Плана мероприятий по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в медицинских организациях в 2019 г., с размещением сведений на сайте bus.gov.ru. Динамика анкетирования населения Республики Коми в 2020 г.

Срок: август 2020 г.

3. Утверждение итоговых результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Срок: ноябрь 2020 г.

---