

Обязательный публичный отчет

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области

с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 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)

Загрядский Максим Андреевич, президент Липецкой региональной организации Всероссийского общества гемофилии, председатель Совета;

Гокова Елена Игоревна, директор Липецкой региональной благотворительной общественной организации по оказанию помощи людям в трудной жизненной ситуации «Вместе делаем добро», заместитель председателя Совета;

Чернышова Валентина Ивановна, председатель регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Российская диабетическая ассоциация» по Липецкой области, секретарь Совета;

Старых Юлия Сергеевна, директор АНО «Ресурсный центр поддержки социально-ориентированных некоммерческих организаций и гражданских инициатив Липецкой области», член Совета;

Степанова Татьяна Ивановна, член Общественной палаты Липецкой области.

(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 (НОК) в 2020 году было охвачено 63 медицинские организации Липецкой области, 56 из которых - государственные и 7 негосударственные медицинские организации. В совокупности, данный показатель составляет 100% от общего числа медицинских организаций Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг

(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 2021 году планируется провести независимую оценку качества условий оказания услуг в 56 медицинских организациях Липецкой области.

(планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчетным)

80%

(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 «Областная стоматологическая поликлиника - Стоматологический центр (98 баллов);
2. ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница» (97 баллов);
3. ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» (95 баллов);
4. ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи №1» (95 баллов);
5. ГУЗ «Липецкий городской родильный дом» (94 балла);
6. ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» (92 балла);
7. ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1» (91 балл);
8. ГУЗ «Липецкая городская больница №6 им. В.В. Макущенко» (90 баллов);
9. ГУЗ «Елецкая городская детская больница» (90 баллов);
10. ГУЗ «Областная детская больница» (90 баллов);
11. ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» (90 баллов)

(наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов)

1. ГУЗ «Данковская межрайонная больница» (69 баллов);
2. ГУЗ «Краснинская районная больница» (64 балла);
3. ОКУ Липецкий областной противотуберкулезный санаторий «Лесная сказка» (64 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 оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в 2020 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:**

- в медицинских организациях общего профиля - 88 баллов
- в медицинских организациях санаторного и психоневрологического профиля - 86 баллов
- в негосударственных медицинских организациях - 85 баллов

Средний показатель по итогам НОК в амбулаторных условиях - 88 баллов, средний показатель по итогам НО в условиях стационара - 87,8 баллов. Данный результат остался практически неизменным по сравнению с показателями в 2019 году. Таким образом, средний показатель по данному критерию в совокупности по

всем медицинским организациям составил **86,3** баллов.

100 максимальных баллов набрали: ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница», ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер».

Результаты НОК по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе время ожидания предоставления услуг»** были определены средним показателем - **90** баллов, что на 1 балл выше, чем в 2019 году. 100 максимальных баллов в рамках данного критерия набрали: ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи №1», ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника № 1», ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1».

«Доступность услуг для инвалидов» - результаты по данному критерию, по сравнению с прошлым годом значительно вырос и в совокупности средний балл по данному критерию определен в **81** балл.

Наибольшее количество баллов по данному критерию набрали ГУЗ «Липецкий областной клинический центр» (ранее - ГУЗ «Областная больница № 2») - 89 баллов, ГУЗ «Областная детская больница» - 88 баллов, ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр» - 88 баллов, ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» - 88 баллов.

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

Наименьшее количество баллов - критическое значение в 58 единиц набрала ГУЗ «Краснинская районная больница».

Наивысший средний балл в ходе проведения НОК определен в рамках критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** - **96,2**. 90% медицинских организаций Липецкой области по данному критерию преодолели барьер в 90 баллов. 100 максимальных баллов получили ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница», ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер», ГУЗ «Липецкая городская больница скорой медицинской помощи №1», ГУЗ «Липецкий городской родильный дом», ГУЗ «Тербунская межрайонная больница», ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1», ГУЗ «Липецкая городская больница № 6 им. В.В. Макущенко», ГУЗ «Елецкая городская детская больница», ГУЗ «Областная детская больница», ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 1».

Результаты проведения НОК по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** так же оказались достаточно высокими - **94,5** баллов.

Наивысший балл (100) по данному критерию получили следующие медицинские организации: ГУЗ «Липецкий областной клинический центр», ГУЗ «Липецкий областной наркологический диспансер», ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер», ГУЗ «Областная детская больница», ГУЗ «Областная стоматологическая поликлиника-Стоматологический центр», ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница», ГУЗ «Липецкий областной онкологический диспансер» и др.

Таким образом, средний балл по всем критериям в ходе проведения НОК 2020 в медицинских организациях Липецкой области составил 89,6 баллов из 100 максимально определенных для исследования данного рода.

(основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом (общественными советами)

29 458

(численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах)

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества в медицинских:

- в ряде медицинских организаций частично отсутствует возможность удаленной записи на прием к врачу посредством сети «Интернет»;
- в некоторых медицинских организациях необходимо устройство более удобных пандусов и обустройство специальных санузлов для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- в некоторых медицинских организациях посетители отметили недостаточное освещение в местах ожидания приема к врачу;
- не все опрошенные получатели услуг были удовлетворены наличием и понятностью навигации в медицинских организациях;
- частичное отсутствие достаточного количества мест ожидания в медицинских организациях;
- частичное отсутствие питьевой воды (кулеры) в помещениях медицинских организаций;
- недостаточное количество врачей-узких специалистов в медицинских организациях Липецкой области;
- недостаточное количество наглядной информации о деятельности медицинской организации внутри помещений медицинской организации;
- частичная невозможность записаться на прием к врачу в день обращения в медицинскую организацию;
- частичное отсутствие ортопедических кроватей для больных-инвалидов в стационарах медицинских организаций.

(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 независимой оценки качества условий оказания услуг получили наименьшее количество баллов, отчитаться об устранении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, до 01.07.2021;
- оборудовать специализированные санитарные комнаты для пациентов-инвалидов медицинских организаций;
- определить ответственных в медицинских организациях за размещение оперативной и достоверной информации внутри помещений медицинских организаций;
- создать условия для привлечения в медицинские организации врачей-узких специалистов;

- обеспечить беспрепятственную возможность записаться на прием к врачу в день обращения за помощью;
- создать возможность по организации мест с питьевой водой для посетителей медицинских организаций;
- обеспечить медицинские организации необходимым количеством мест ожидания приема к врачу;
- 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)

б. 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 независимой оценки качества 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 независимой оценки качества возложена на Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области 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 Минздрава России 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 проводится работа по устранению, выявленных в результате независимой оценки качества недостатков, по итогам которой, руководители медицинских организаций обязаны будут отчитаться перед Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области до 01.07.2021.

(сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах)