

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения РСО-Алания по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

г. Владикавказ

от 28 марта 2023 г.

№ 4

Присутствовали:

- Томаева Т.Ш. - заместитель Министра здравоохранения РСО - Алания;
- Кучиева З.А. - начальник отдела стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения РСО – Алания;

Члены Общественного совета:

- Дзгоева И.С. - председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения РСО-Алания, председатель комиссии по социальной политике, здравоохранению, трудовым отношениям, качеству жизни граждан Общественной палаты РСО-Алания, руководитель регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российская ассоциация содействия науке», член-корреспондент Международной академии наук экологии, безопасности человека и природы;
- Кусов А.С. - председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения РСО-Алания по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. член Общественной палаты РСО-Алания, президент благотворительного фонда «Быть добру»;
- Кодзасова З.А. - председатель пациентской организации «Сахарный диабет»;
- Попов А.С. - член Общественной палаты РСО-Алания, член регионального отделения ОНФ, руководитель общественной организации «Аланские барсы», заместитель генерального директора ПАО «Ростелеком по работе с корпоративным и государственным сегментами»;
- Мерденов Х.Ю. - руководитель Северо-Осетинского отделения Межрегиональной общественной организации нефрологических пациентов «Нефро-Лига»;
- Гогаева Н.С. - заместитель главного редактора республиканской газеты «Северная Осетия»

Приглашенные:

- Сабеева Л.В. - заместитель директора ГБУЗ «РМИАЦ» Министерства здравоохранения РСО-Алания;
- Китаева А.В. - ведущий программист административно-кадрового отдела ГБУЗ «РМИАЦ» Министерства здравоохранения РСО-Алания;

- Мициев А.К. - главный врач ГБУЗ «Республиканская клиническая больница» МЗ РСО-Алания;
- Томеев О.С. - главный врач ГБУЗ «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи»;
- Хаматов З.Б. - главный врач ГБУЗ «Республиканский центр пульмонологической помощи» МЗ РСО-Алания;
- Бузоев А.В. - главный врач ГБУЗ «Моздокская центральная районная больница» МЗ РСО-Алания;
- Тогоева Ж.Р. - ГБУЗ «Родильный дом № 2» МЗ РСО-Алания.

Повестка дня:

Вступительное слово: Заместитель Министра здравоохранения Томаева Тамара Шамильевна

1. О результатах проведения в 2022 г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями РСО-Алания

(Дзгоева И.С., Кусов А.С., Китаева А.В.)

В 2022 г. запланировано проведение НОК в отношении 14 медицинских организаций, из них организаций государственной формы собственности – 7 и частной – 7 медицинских организаций. В связи с тем, что 4 медицинских организаций, не вошли в перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий в 2022 году, количество организаций сократилось до 14, что составило 100 % охват медицинских организаций по итогам 3-х лет – 2020, 2021, 2022 гг.

По результатам НОК в 2022 г. максимальное количество баллов, которое могла получить медицинская организация (МО), составляет 95 баллов для стационарных и 96 баллов для амбулаторно-поликлинических МО.

Средний балл в 2022 г. по РСО-Алания составил – 84,1 для стационарных и 77,5 для амбулаторно-поликлинических медицинских организаций по результатам автоматизированного расчета на Портале НОК.

Наибольшее количество баллов в амбулаторных условиях (96) и (95) в стационарных условиях набрало ГАУЗ "Республиканский офтальмологический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, наименьшее количество баллов (68) набрало общество с ограниченной ответственностью «Клиника внутренних болезней» и баллов (0) ООО «КБ».

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению информацию председателя Общественного совета при Минздраве РСО-Алания, И.С. Дзгоевой, председателя Общественного совета по проведению НОК, президента благотворительного фонда «Быть добру» А.С. Кусова и ведущего программиста административно-кадрового отдела ГБУЗ «РМИАЦ» Министерства здравоохранения РСО-Алания А.В. Китаеву об итогах проведения независимой оценки в 2022 г., о реализованной в 2022 году возможности размещения результатов независимой оценки на портале НОК и на официальном сайте Министерства здравоохранения РСО-Алания.

2. Отметить высокий показатель охвата независимой оценкой медицинских организаций республики в 2022 году (100 % запланированных в 2022 г.).

3. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2022 год, включая перечень предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка и сформированные рейтинги.

4. Продолжить работу по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями РСО-Алания в 2023 году.

Голосование членов Общественного совета:

За – 6.

Против – 0

Воздержался – 0.

2. Внесение предложений членов Общественного совета по проведению НОК по улучшению деятельности медицинских организаций республики, по итогам проведенной в 2022 году НОК

(Кусов А.С., Кодзасова З.А.)

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению предложения членов Общественного совета по проведению НОК по улучшению деятельности медицинских организаций.

2. Направить в медицинские организации предложения Общественного совета по улучшению их деятельности для разработки медицинскими организациями планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, по форме утвержденной постановлением Правительства РФ от 17.04.2018 № 457.

3. Рекомендовать Министерству здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания принять по результатам НОК, решений предусматривающих поощрение организаций, занимающих высшие места в рейтинге, а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки.

4. Результаты проведенной в 2022 году НОК направить в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Северная Осетия-Алания для учета при рассмотрении уведомлений о включении медицинских организаций в Территориальную программу государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи на 2023 год.

Голосование членов Общественного совета:

За – 6.

Против – 0

Воздержался – 0.

Председатель Общественного совета
при Министерстве здравоохранения
Республики Северная Осетия – Алания



И.С. Дзгоева

Председатель Общественного совета
по проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими
организациями, расположенными на
территории РСО-Алания



А.С. Кусов

Секретарь Общественного совета



З.А. Кучиева

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ – АЛАНИЯ**

1. Руководителям медицинских организаций осуществлять контроль за систематической актуализацией официального сайта медицинской организации для повышения открытости и доступности информации для граждан;
2. Усилить информирование населения о работе медицинских организаций на официальных сайтах медицинских организаций, в том числе путем размещения профилактических материалов, информации о работе специалистов и т.д. в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956 н;
3. Активизировать пропаганду участия в проведении НОК пациентского сообщества.
4. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайтах МО.
5. Совершенствовать мероприятия, направленные на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации путем проведения анализа работы с письменными и устными обращениями граждан;
6. Продолжить реализацию возможности записи граждан на прием к врачу через Единый портал государственных услуг и функций дистанционно.
7. Руководителям медицинских организаций осуществлять контроль за неукоснительным соблюдением графика работы специалистов в поликлиниках для повышения доступности оказания медицинской помощи;
8. Проработать вопрос соответствия срока ожидания приёма врача, с момента записи на прием к врачу срокам, установленным ТППГ на территории РСО-Алания.
9. Организовать регулярное обучение сотрудников регистратур поликлинических отделений вопросам этики и деонтологии, а также принципам и инструментам бережливого производства в рамках проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь".
10. Проработать вопрос сокращения времени ожидания в приемном отделении в день госпитализации пациента.
11. Продолжить работу по созданию доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан (наличие адаптированных поручней, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации).
12. Провести психологические тренинги с регистраторами поликлиник, в том числе по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации.

Утверждены
 протоколом совещания
 Общественного совета
 при МЗ РСО-Алания
 от 28 марта 2023 г. № 4

**Результаты
 проведения в 2022 г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями
 Республики Северная Осетия-Алания**

№	Наименование медицинской организации	Условия оказания	Итоговый результат по условиям оказания	Место в рейтинге
1	ГАУЗ "Республиканский офтальмологический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	A	96	
	ГАУЗ "Республиканский офтальмологический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	C	95	
	ГАУЗ "Республиканский офтальмологический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	Итог	95	1
2	ГБУЗ "Республиканская клиническая больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	A	90	
	ГБУЗ "Республиканская клиническая больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	C	90	
	ГБУЗ "Республиканская клиническая больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	Итог	90	2
3	АО "СТОМАТОЛОГИЯ" СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА	A	90	
	АО "СТОМАТОЛОГИЯ" СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА	Итог	90	2
4	ГБУЗ "Республиканский центр пульмонологической помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	A	91	
	ГБУЗ "Республиканский центр пульмонологической помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	C	90	
	ГБУЗ "Республиканский центр пульмонологической помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	Итог	90	2

5	ГБУЗ "Моздокская центральная районная больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия -Алания	А	88	
	ГБУЗ "Моздокская центральная районная больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия -Алания	С	90	
	ГБУЗ "Моздокская центральная районная больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия -Алания	Итого	89	3
6	ГБУЗ "Родильный дом №2" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	С	87	
	ГБУЗ "Родильный дом №2" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	Итого	87	4
7	ООО «Городская Стоматологическая Поликлиника №1»	А	87	
	ООО «Городская Стоматологическая Поликлиника №1»	Итого	87	4
8	ГБУЗ "Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	87	
	ГБУЗ "Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	С	84	
	ГБУЗ "Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	Итого	85	5
9	ГБУ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ "САНАТОРИЙ "СОСНОВАЯ РОЩА"	К	83	
	ГБУ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ "САНАТОРИЙ "СОСНОВАЯ РОЩА"	Итого	83	6
10	ООО "Кристалл-Мед"	А	83	
	ООО "Кристалл-Мед"	Итого	83	6
11	ООО «Здоровье»	А	86	
	ООО «Здоровье»	С	60	
	ООО «Здоровье»	Итого	73	7
12	ГБУЗ "Родильный дом №1" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	64	
	ГБУЗ "Родильный дом №1" Министерства здравоохранения Республики Северная	С	77	

	Осетия-Алания			
	ГБУЗ "Родильный дом №1" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания			
	Осетия-Алания	Итог	70	8
13	ООО «Клиника внутренних болезней»	А	68	
	ООО «Клиника внутренних болезней»	Итог	68	9
14	ООО «КБ»	А	0	
	ООО «КБ»	Итог	0	10

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства Российской
Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

ФОРМА

плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг организацией в сфере охраны здоровья <1>

(наименование медицинской организации)
на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".