



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

г. Челябинск

от «27» июня 2023 г.

№ 3

О результатах независимой оценки
качества условий оказания услуг
медицинскими организациями
Челябинской области в 2022 году

Информация, представленная председателем Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее именуется – Общественный Совет по НОК) Печенкиным А.Б., рассмотрена Коллегией Министерства здравоохранения Челябинской области.

В августе 2021 года был сформирован состав Общественного Совета по НОК в связи с истечением полномочий предыдущего состава Общественного Совета по НОК на основании положения об Общественном Совете по НОК, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 07.08.2018 г. № 1600 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Челябинской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями». Общественной палатой Челябинской области принято решение от 09.08.2021 г. № 07/21-р «О формировании Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг», в состав Общественного Совета по НОК вошли 5 человек. Решением Общественной палаты Челябинской области от 14.10.2021 г. № 11/21-р «О формировании Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг» в Общественный Совет по НОК были дополнительно включены 2 члена Общественный Совет по НОК. Информация о членах Общественного Совета по НОК размещена на сайте Министерства здравоохранения Челябинской области, на сайте www.bus.gov.ru.

На заседании Общественного Совета по НОК 16.02.2022 г. определен и утвержден перечень медицинских организаций, которые участвуют в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области, расположенных на территории Челябинской области, за исключением

медицинских организаций, указанных в пункте 1 части 4 статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и медицинских организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления Челябинской области, в отношении которых в 2021 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг (далее именуется – перечень медицинских организаций).

На сайте Министерства здравоохранения Челябинской области, сайте www.bus.gov.ru размещена информация о деятельности Общественного Совета по НОК в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

В 2022 году в перечень медицинских организаций (утвержден протоколом Общественного Совета по НОК от 16.02.2022 г. № 4) вошли 53 медицинские организации:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детский санаторий № 2 г. Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детский санаторий № 6 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 6 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения Ордена Трудового Красного Знамени «Городская клиническая больница № 1 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 2 г. Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 5 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 6 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения Ордена Знак Почета «Городская клиническая больница № 8 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 9 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 11 г. Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая поликлиника № 5 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая поликлиника № 8 г. Челябинск»

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 1 г. Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 7 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 8 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая поликлиника № 1 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 4 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 6 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая поликлиника № 8 г. Челябинск»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая поликлиника № 9 г. Челябинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Карталинская городская больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая больница № 2»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Областная клиническая больница № 3»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная стоматологическая поликлиника»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной онкологический диспансер № 2»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная туберкулезная больница № 2»;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Областной центр восстановительной медицины и реабилитации «Огонек»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Долгодеревенское»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1 г. Еманжелинск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница г. Касли»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1 г. Кошайск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1 г. Коркино»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 г. Коркино»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская больница г. Коркино»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная больница» рабочего поселка Локомотивный;

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская больница № 3 г. Магнитогорск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная больница г. Троицк»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная больница г. Чебаркуль»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница г. Южноуральск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер г. Троицк»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница г. Катав-Ивановск»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная специализированная психоневрологическая больница № 2»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная психиатрическая больница № 7»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Агановка»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения детский санаторий «Каменный цветок» для лечения туберкулеза всех форм»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника г. Миасс»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная специализированная психиатрическая больница № 4»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Челябинский областной врачебно-физкультурный диспансер»;

ООО «Стоматологическая поликлиника № 4»;

ООО «ЦАД 74»;

ООО «ЦЕНТР ДИАЛИЗА»;

ООО «Фортуна».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее именуется – НОК) проводится с целью информирования граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, повышения качества деятельности медицинских организаций.

НОК не проводится в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

НОК проводится по следующим критериям:

открытость и доступность информации о медицинской организации;

комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

доступность услуг для инвалидов;

доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценку проводят пациенты, заполняя интерактивную анкету на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области и официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в сети Интернет (за исключением медицинских организаций, указанных в Приказе Минздрава России от 28.04.2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»). Такая же анкета на бумажном носителе может быть заполнена в медицинской организации.

В 2022 году был заключен контракт с Обществом с ограниченной ответственностью «Лидер» (далее именуется – организация-оператор) на оказание услуг по проведению исследования, включающего выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Челябинской области, принимающими участие в НОК в 2022 году.

В соответствии с графиком посещений медицинских организаций, в отношении которых проводилась НОК в 2022 году, членами Общественного Совета по НОК, организацией-оператором проверены медицинские организации. При проведении проверки медицинских организаций членами общественного Совета по НОК были оценены:

открытость и доступность информации о медицинской организации на официальном сайте медицинской организации и на информационных стендах в помещениях медицинских организаций;

доступность услуг для инвалидов.

По результатам выездной работы выявлены следующие недостатки:

отсутствие системной работы по исполнению приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 20.11.2015 г. № 834 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг»;

отсутствие порядков обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры медицинских организаций;

отсутствие организации инструктирования и обучения специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

частичное отсутствие информации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 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 информационных стендах и сайтах медицинских организаций;

отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации и пр.).

На заседании Общественного Совета по НОК 22.12.2022 г. утверждены результаты независимой оценки за 2022 год.

Общий рейтинг по результатам проверки НОК в 2022 году составил:

Наименование медицинской организации	Итоговая оценка
ГАОУЗ «Областная клиническая больница № 3»	97,61
ГБОУЗ «Областная клиническая больница № 2»	96,23
ООО «ЦЕНТР ДИАЛИЗА»	95,77
ГАОУЗ «Детская городская клиническая больница № 1 г. Челябинск»	94,87
ГБОУЗ «Городская больница № 1 г. Копейск»	94,66
ГБОУЗ «Детская городская клиническая больница № 7 г. Челябинск»	93,75
ГАОУЗ «Городская клиническая поликлиника № 8 г. Челябинск»	93,68
ООО «ЦАД 74»	93,4
ГАОУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Челябинск»	93,2
ГАОУЗ «Детская городская клиническая больница № 8 г. Челябинск»	92,92
ГБОУЗ «Городская больница № 2 г. Коркино»	92,87
ГБОУЗ «Городская клиническая больница № 5 г. Челябинск»	92,83
ГАОУЗ Ордена Трудового Красного Знамени «Городская клиническая больница № 1 г. Челябинск»	92,51
ГАОУЗ «Городская клиническая больница № 11 г. Челябинск»	92,47
ГБОУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер г. Троицк»	91,64
ГАОУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 6 г. Челябинск»	91,14
ГАОУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 9 г. Челябинск»	90,86
ГБОУЗ «Областная больница г. Чебаркуль»	90,43
ГБОУЗ «Областная специализированная психиатрическая больница № 4»	90,38
ГАОУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 1 г. Челябинск»	90,08
ГАОУЗ «Стоматологическая поликлиника № 6 г. Челябинск»	90,02
ГБОУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»	89,93
ООО «Фортуна»	89,83
ГБОУЗ «Карталинская городская больница»	89,7
ГАОУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Челябинск»	89,53
ГБОУЗ «Областная психиатрическая больница № 7»	89,41
ГБОУЗ «Областная больница» рабочего поселка Локомотивный	89,38
ГАОУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск»	89,3
ГБОУЗ «Областная больница г. Троицк»	89,27
ООО «Стоматологическая поликлиника № 4»	89,02
ГАОУЗ «Детская городская поликлиника № 4 г. Челябинск»	88,67
ГБОУЗ «Районная больница с. Агаповка»	88,38
ГБОУЗ «Городская больница г. Южноуральск»	88,32
ГАОУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 8 им. А. Невского г. Челябинск»	88,26
ГБОУЗ «Челябинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	88,24
ГБОУЗ «Городская больница № 1 г. Еманжелинск»	88,22
ГБОУЗ «Детский санаторий № 6 г. Челябинск»	88,1
ГБОУЗ детский санаторий «Каменный цветок» для лечения туберкулеза всех форм»	88,02
ГБОУЗ «Областной онкологический диспансер № 2»	87,22
ГАОУЗ «Областной центр восстановительной медицины и реабилитации «Огонек»	86,97

Наименование медицинской организации	Итоговая оценка
ГБУЗ «Городская клиническая поликлиника № 5 г. Челябинск»	86,66
ГБУЗ «Городская детская поликлиника г. Миасс»	86,62
ГАУЗ Ордена Знак Почета «Городская клиническая больница № 8 г. Челябинск»	86,61
ГБУЗ «Детский санаторий № 2 г. Челябинск»	86,4
ГБУЗ «Областная специализированная психоневрологическая больница № 2»	85,89
ГАУЗ «Городская клиническая больница № 6 г. Челябинск»	85,43
ГБУЗ «Районная больница г. Касли»	83,43
ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Коркино»	82,96
ГБУЗ «Районная больница г. Катав-Ивановск»	82,86
ГАУЗ «Городская клиническая больница № 9 г. Челябинск»	81,09
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 2»	80,45
ГБУЗ «Городская детская больница г. Коркино»	78,94
ГБУЗ «Районная больница с. Долгодеревенское»	75,87

По результатам проверки все медицинские организации, подлежащие НОК в 2022 году, получили более 75,87 баллов (что соответствует оценке «хорошо»). Общий балл составил 89,06 (соответствует оценке «отлично»).

Общий балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил 94,78.

Лучшими по критерию «Открытость и доступность информации об организации» являются следующие организации:

- ГАУЗ «Городская клиническая больница № 11 г. Челябинск» (100 баллов);

- ООО «ЦЕНТР ДИАЛИЗА» (99,25 баллов);

- ГАУЗ «Городская клиническая поликлиника № 8 г. Челябинск» (99,2 балла);

Лучшими (набрали 99-100 баллов по критерию «Комфортность оказания услуг») являются следующие организации (общий балл 93,85):

- ГАУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Детская городская клиническая больница № 1 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Детская городская клиническая больница № 1 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Детская городская клиническая больница № 8 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 1 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 6 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 8 им. А. Невского г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Челябинск»;

- ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 6 г. Челябинск»;

- ГБУЗ «Городская детская больница г. Коркино»;

- ГБУЗ «Городская больница № 2 г. Коркино»;

- ГБУЗ «Городская клиническая больница № 5 г. Челябинск»;
- ГБУЗ «Городская клиническая поликлиника № 5 г. Челябинск»;
- ГБУЗ «Карталинская городская больница»;
- ГБУЗ «Областная больница г. Чебаркуль»;
- ГБУЗ «Областная больница» рабочего поселка Локомотивный»;
- ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 7»
- ГБУЗ «Районная больница г. Катав-Ивановск»;
- ГБУЗ «Районная больница с. Агаповка»;
- ГБУЗ «Районная больница с. Долгодеревенское»;
- ГБУЗ «Челябинский областной врачебно-физкультурный диспансер»;
- ГБУЗ детский санаторий «Каменный цветок» для лечения туберкулеза всех форм»;
- ООО «Стоматологическая поликлиника № 4»;
- ООО «Фортуна»;
- ООО «ЦАД 74»;
- ООО «ЦЕНТР ДИАЛИЗА».

Общий балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил 68,78.

Лучшими по критерию «Доступность услуг для инвалидов» являются следующие организации:

- ГАУЗ «Городская клиническая поликлиника № 8 г. Челябинск» (100 баллов);
- ГАУЗ «Областная клиническая больница № 3» (93,4 балла);
- ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Копейск» (92,5 балла).

Общий балл по критерию «Доброжелательность и вежливость работников» составил 93,83.

Лучшими (набрали 100 баллов по критерию «Доброжелательность и вежливость работников») оказались следующие организации:

- ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Челябинск»;
- ГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер г. Троицк»;
- ГБУЗ «Детский санаторий № 6 г. Челябинск»;
- ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 7»;
- ГБУЗ «Областная специализированная психиатрическая больница № 4»;
- ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 2»;
- ГБУЗ «Челябинский областной врачебно-физкультурный диспансер»;
- ООО «Стоматологическая поликлиника № 4»;
- ООО «ЦАД 74».

Общий балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 94,07.

Лучшими (набрали 100 баллов) по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оказались следующие организации:

- ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск»;

- ГАУЗ «Областной центр восстановительной медицины и реабилитации «Огонек»;
- ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Челябинск»;
- ГБУЗ «Детский санаторий № 6 г. Челябинск»;
- ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 7»;
- ГБУЗ «Областная специализированная психиатрическая больница № 4»;
- ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 2»;
- ГБУЗ «Челябинский областной врачебно-физкультурный диспансер»;
- ООО «ЦАД 74».

По результатам независимой оценки руководителями медицинских организаций, участвующими в НОК в 2022 году, были разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

На основании вышеизложенного, Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Информацию председателя Общественного Совета по НОК Печенкина А.Б. принять к сведению.

2. Министерству здравоохранения Челябинской области:
создать условия для НОК.

Срок – постоянно;

содействовать в реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК.

Срок – в течение 2023 года;

своевременно размещать информацию в рамках компетенции на сайте www.bus.gov.ru.

Срок – постоянно;

результаты НОК учитывать при оценке эффективности деятельности руководителей медицинских организаций, в отношении которых Министерство здравоохранения Челябинской области осуществляет функции и полномочия учредителя.

3. Руководителям медицинских организаций, в отношении которых Министерство здравоохранения Челябинской области осуществляет функции

и полномочия учредителя, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области, за исключением медицинских организаций, указанных в пункте 1 части 4 статьи 79.1 Федерального закона «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», обеспечить:

открытость и доступность информации о медицинской организации: на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

обеспечить техническую возможность выражения мнения граждан-получателей услуг на своих официальных сайтах в сети Интернет;

Срок – постоянно;

устранить недостатки, выявленные в ходе НОК в 2022 году.

Срок – в течение 2023 года.

4. Руководителям медицинских организаций частной формы собственности, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области, за исключением медицинских организаций, указанных в пункте 1 части 4 статьи 79.1 Федерального закона «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» рекомендовать выполнение пункта 3 настоящего решения.

5. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» А.С. Староверову разместить настоящее решение на сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в сети Интернет.

6. Контроль исполнения настоящего решения Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Ванина Е.Ю.

Председатель Коллегии



А.Г. Ткачева

Секретарь Коллегии



Л.В. Кучина