

## ПРОТОКОЛ № 3

### заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями медицинскими организациями расположенными на территории Республики Мордовия (далее- Общественный совет по НОК)

Министерство здравоохранения Республики Мордовия  
(г. Саранск, ул. Коммунистическая 33/2 каб.324)

28 декабря 2018 г.

**Всего членов Общественного совета по НОК – 5 чел.**  
**Присутствуют – 5 чел.:**

#### **Председательствующий**

Орлов Дмитрий Александрович – председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Котлова Надежда Алексеевна - секретарь Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

#### **Члены Общественного совета:**

О.С. Зубаровская, Е.В. Вдовина, Н.В. Герасимова

#### **Приглашенные:**

Романович Наталья Евгеньевна - ответственный сотрудник Министерства здравоохранения Республики Мордовия

#### **Рассмотрение вопросов:**

1. Оценка динамики голосования населения Республики Мордовия в отношении медицинских организаций (далее- МО), участвующих в проведении в 2018г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия (далее-НОК)
2. Заслушивание отчета организатора –оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия в 2018г.
3. О предложениях Общественного совета по НОК по поощрению руководителей и коллективов медицинских организаций, занявших высшие места (первая пятерка) в Сводном рейтинге медицинских организаций Республики Мордовия, оказывающих медицинскую помощь в стационарных и (или) амбулаторных условиях, по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия в 2018 году
4. О предложениях Общественного совета по НОК по применению мер воздействия к руководителям медицинских организаций, имеющих наихудшие показатели (менее 45 баллов) в Сводном рейтинге медицинских организаций Республики

2/3 29/12/18 15-38

Мордовия, оказывающих медицинскую помощь в стационарных и (или) амбулаторных условиях, по итогам независимой оценки качества условий оказания

5. Обозначение следующего заседания Общественного совета по НОК

По рассматриваемым на Общественном совете по НОК вопросам выступил председатель Орлов Д.А. и ответственный сотрудник Министерства здравоохранения Республики Мордовия Романович Н.Е.

По вопросу 1 члены Общественного совета по НОК заслушали информацию по динамике голосования населения Республики Мордовия на сайтах МО, участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, по альтернативному варианту заполнения анкет на бумажном носителе.

На Общественном совете по НОК озвучены результаты практической проверки членами Общественного совета по НОК фактического наличия баннеров на сайтах медицинских организаций, участвующих в НОК, в результате выявлено: баннеры работают, возможность голосования у населения имеется.

По вопросу 2 заслушали доклад Государственного казенного учреждения Республики Мордовия «Научный центр социально-экономического мониторинга» с выводами и предложениями по работе медицинских организаций. В рамках исследования проведен анализ сайтов 41 медицинской организации Республики Мордовия.

\* Репрезентативное социологическое исследование выполнено методом анкетного опроса. В ходе опроса были опрошены 1 845 чел., в том числе в медицинских учреждениях, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, — 1 120 чел., в стационарных — 675 чел., в санаториях — 50 чел.

\* Опрос проведен в октябре 2018 г., анализ сайтов — в ноябре 2018 г. Негосударственные МО, участвующие в проведении НОК в 2018г. по ряду показателей получили низкие результаты, по сравнению с государственными, что может говорить об отсутствии заинтересованности в анализе качества предоставления услуг.

По вопросу 3 и 4 рассмотрены поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей медицинских организаций или других уполномоченных лиц.

С учетом полученной информации и состоявшегося обсуждения с целью повышения оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями большинством голосов **решили:**

1. Утвердить результаты проведенной в 2018 г. независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия с принятием Доклада организатора-оператора (Государственного казенного учреждения Республики Мордовия «Научный центр социально-экономического мониторинга»).
2. Рекомендовать Министерству здравоохранения Республики Мордовия разместить информацию о ходе голосования населения по НОК на официальном сайте Министерства здравоохранения и на официальных сайтах медицинских организаций.

3. С целью максимального голосования населения в электронной форме-расположение стационарных компьютеров в холлах медицинских организаций с обозначением цели анкетирования.
4. Всем учреждениям здравоохранения необходимо дополнить свои сайты официальной информацией в соответствии с полученными оценками и замечаниями, поддерживать сервисы и каналы связи с получателями услуг в актуальном состоянии (в частности взаимодействие через электронную почту).
5. Всем учреждениям здравоохранения необходимо дополнить свои стенды официальной информацией в соответствии с полученными оценками и замечаниями.
6. В целях достижения максимального результата оценки комфортности условий предоставления услуг, необходимо следующее:
  - решить проблему очередей и длительного времени ожидания предоставления медицинских услуг в ряде организаций.
  - провести ремонт в ряде медицинских организаций.
  - обеспечить медицинские организации кулерами с питьевой водой.
7. В целях повышения доступности услуг для инвалидов:
  - в каждой медицинской организации необходимо создание карт доступности услуг для инвалидов.
    - организовать реконструкцию (для полной доступности входной группы для инвалидов, передвигающихся на инвалидных колясках) входных площадок и тамбуров, строительство пандусов и установка поручней на лестнице.
8. Расширить перечень дистанционных форм взаимодействия пациентов с медицинскими учреждениями. Обязать все медицинские учреждения разместить на сайте форму электронного обращения пациентов и страничку «Часто задаваемые вопросы»
9. Руководителей учреждений здравоохранения, набравшие наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки представить к награждению ведомственными наградами и поощрить материально.
  - ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»
  - ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»
  - ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»
  - ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»
  - ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»Руководителей учреждений здравоохранения, набравших наименьшее количество баллов по результатам независимой оценки привлечь к дисциплинарной ответственности.
  - ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника»
  - ООО «Здоровье»
  - ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»
  - ООО «Городская стоматология»
  - ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2»
10. Протокол Общественного совета по НОК №3 от 28.12.2018г. разместить на Портале НОК и на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Мордовия
11. Следующее заседание Общественного совета по НОК назначить на январь 2019г.

Председатель Общественного Совета по НОК

  
/Д.А. Орлов/

Секретарь Общественного совета по НОК

  
/Н.А. Котлова/