

**ПРОТОКОЛ № 3**  
**ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ**  
**ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО**  
**НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ**  
**УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КОСТРОМСКОЙ**  
**ОБЛАСТИ**

г. Кострома

17 августа 2022 г.

Присутствовали:

-Заместитель директора департамента здравоохранения Костромской области по лекарственному обеспечению населения А.Ю. Цикунов

-Заместитель директора ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области» И.Н. Акимова, представитель оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями

-Начальник отдела мониторинга материально-технического состояния медицинских организаций ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области» Н.В. Воронцова

-Специалист отдела образования, правовой и кадровой работы департамента здравоохранения Костромской области Л.М. Пашкина, ответственный секретарь Общественного совета.

Члены Общественного совета:

Дверницкий  
Илья Иосифович

*Заслуженный врач Российской Федерации.*

Дубовая  
Александра Васильевна

Председатель Костромской областной организации  
«Всероссийское Общество Инвалидов»

Андреев  
Дмитрий Владимирович

Председатель Костромской региональной  
общественной организации «Всероссийское  
общество слепых»

Лебедько  
Павел Васильевич

Председатель Костромской областной организации  
профсоюза работников здравоохранения  
Российской Федерации

Бакалова  
Валентина Яковлевна

Заместитель председателя Костромской областной  
организации Общероссийской общественной  
организации «Всероссийское Общество  
Инвалидов»

I. Заслушивание оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области (ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области») о ходе проведения НОК в 3 квартале 2022 года.

*(Акимова И.Н., Воронцова Н.В.)*

Решили:

1. Принять к сведению отчет оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Костромской области (ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Костромской области») о ходе проведения НОК в 3 квартале (Приложение)

Голосовали:

«ЗА»-5

«ПРОТИВ» -0 «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - 0

Председатель

Секретарь

И.И. Дверницкий

Л.М. Пашкина

**Отчет  
о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями, участвующих в реализации  
программы государственных гарантий бесплатного оказания  
гражданам медицинской помощи на территории Костромской  
области**

В проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Костромской области в 2022 году принимают участие медицинские организации подведомственные департаменту здравоохранения Костромской области, а также медицинские организации, участвующие в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Перечень медицинских организаций утвержден на заседании Общественного совета 25 января 2022 года.

Независимая оценка качества условий оказания услуг (далее –НОК) проводится в отношении 23 медицинских организаций.

**1. Открытость и доступность информации о медицинской организации**

Необходимо отметить, что с точки зрения доступности информации о медицинской организации с момента предыдущего мониторинга были достигнуты определенные положительные моменты. У всех медицинских организаций, которые подлежат независимой оценке в 2022 году, есть свой сайт. В помещениях организаций оборудованы специальные информационные стенды, содержащие необходимую информацию. Однако по-прежнему существует проблема систематизации этой информации и ее единообразия в представлении всеми медицинскими организациями. Унификация оформления сайтов и информационных стендов в организациях позволила бы упростить поиск информации для получателей услуг. Практически у всех медицинских организаций есть возможность на сайте оставить обратную связь, в том числе через заполнение электронной анкеты.

**2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**

Этот показатель оценивается на основе осмотра помещений и опроса непосредственных получателей услуг. Практически у всех организаций, подлежащих оценке в 2022 году, обеспечивается лечебно-охранительный режим, запись на прием к врачу доступна по телефону, через Интернет или при обращении в медицинскую организацию. Имеются в наличии санитарногигиенические помещения для получателей услуг, в большинстве медицинских организаций доступна питьевая вода. Однако в условиях коронавирусных ограничений медицинские организации наложили ограничения по нахождению в свободном доступе питьевой воды. Санитарное состояние помещений безусловно зависит от того на сколько

давно проводился капитальный ремонт. При этом в подавляющем большинстве медицинских организаций вне зависимости от имеющейся материально-технической базы делается все возможное для поддержания должного уровня санитарного состояния.

### **3. Доступность услуг для инвалидов**

Этот показатель является самым сложным для выполнения, так как требует значительного переоснащения медицинских организаций. Несмотря на то, что большинство организаций за последнее время сделало очень много для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в этом направлении предстоит проделать еще очень большую работу. Уровень доступности медицинских организаций для инвалидов очень сильно варьируется. Общей проблемой практически для всех медицинских организациях является:

- отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

При этом необходимо отметить значительную работу, проведенную медицинскими организациями по оборудованию входных групп пандусами, расширению дверных проемов, монтажу поручней. Многие медицинские организации в настоящий момент времени имеют кнопку вызова на входе для инвалидов.

### **4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

Показатель оценивается по результатам опроса получателей услуг. Этот показатель находится на высоком уровне.

### **5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации**

Этот критерий оценивается на основе опроса получателей услуг. В большинстве медицинских организаций этот показатель находится на очень высоком уровне. Можно сказать, что в целом подавляющее большинство опрошенных получателей услуг удовлетворено условиями оказания услуг в медицинской организации, удовлетворено навигацией внутри медицинской организации и готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи.

Мнение получателей услуг оценивалось на основе обработки данных анкетного опроса получателей услуг. Использовались два типа анкет для амбулаторных и стационарных условий. Всего было опрошено **4417** человек. Из них: **2613** человек - амбулаторные условия, 1804 человека - стационарные условия.

На официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) размещена закладка для перехода на официальный Сайт [Gosuslugi.ru](http://Gosuslugi.ru)- портал государственных услуг для размещения отзывов. Мониторинг отзывов ведется в ежемесячном режиме. В

настоящее время на сайте размещено **35 отзывов, все они положительные**, о деятельности медицинских организаций Костромской области. А так же для удобства пациентов в регистратурах всех поликлиник Костромской области в доступном месте размещены QR-коды для перехода на страницу медицинской организации для направления отзыва о качестве оказания услуг.