ПРОТОКОЛ № 11
заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Омской области по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями
(далее – Общественный совет)

г. Омск «06» декабря 2024 года

ПРИСУТСТВОВАЛИ: И.Л. Захаров, Л.И. Громова, Л.С. Леонова, Н.Л. Мишенина, Е.С. Чаунина.

ПРИГЛАШЕННЫЕ: О.В. Мигунова.

Всего присутствовало 5 членов Общественного совета. Совет правомочен.

Председатель заседания – И.Л. Захаров

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, проведенной в 2024 году.
2. Утверждение перечня медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь населению Омской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2025 году.
3. Разное.

РЕШЕНИЕ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, проведенной в 2024 году (Приложение № 1).
2. Утвердить перечень медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь населению Омской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2024 году (Приложение № 2).
3. Министерству здравоохранения Омской области направить в адрес бюджетных учреждений здравоохранения Омской области рекомендации по итогам проведения независимой оценки, проведенной в 2024 году, для совершенствования дальнейшей деятельности.

По всем вопросам решения приняты единогласно.

Председатель
Общественного совета И.Л. Захаров

Приложение № 1

РЕЙТИНГ
медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь населению Омской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2024 году

Место в рейтинге	Наименование бюджетного учреждения здравоохранения Омской области (далее – БУЗОО)	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией
1	БУЗОО «Седельниковская центральная районная больница (далее – ЦРБ)»	98,16
2	БУЗОО «Знаменская ЦРБ»	98,02
3	БУЗОО «Колосовская ЦРБ»	96,81
4	БУЗОО «Усть-Ишимская ЦРБ»	96,42
5	БУЗОО «Оконешниковская ЦРБ»	96,36
6	БУЗОО «Полтавская ЦРБ»	95,82
7	БУЗОО «Москаленская ЦРБ»	95,67
8	БУЗОО «Муромцевская ЦРБ»	95,47
9	БУЗОО «Горьковская ЦРБ»	95,00
10	БУЗОО «Нижнеомская ЦРБ»	94,55
11	БУЗОО «Крутинская ЦРБ им. профессора А.В. Вишневского»	94,44
12	БУЗОО «Марьяновская ЦРБ»	93,83
13	БУЗОО «Одесская ЦРБ»	93,73
14	БУЗОО «Исилькульская ЦРБ»	92,44
15	БУЗОО «Омская ЦРБ»	92,25
16	БУЗОО «Большеуковская ЦРБ»	92,20
17	БУЗОО «Русско-Полянская ЦРБ»	92,08
18	БУЗОО «Черлакская ЦРБ»	91,26
19	БУЗОО «Большереченская ЦРБ»	91,08
20	БУЗОО «Тевризская ЦРБ»	91,05
21	БУЗОО «Называевская ЦРБ»	90,75
22	БУЗОО «Шербакульская ЦРБ»	90,49
23	БУЗОО «Кормиловская ЦРБ»	90,05
24	БУЗОО «Любинская ЦРБ»	89,89
25	БУЗОО «Калачинская ЦРБ»	89,88
26	БУЗОО «Павлоградская ЦРБ»	89,66
27	БУЗОО «Тарская ЦРБ»	88,28
28	БУЗОО «Тюкалинская ЦРБ»	83,65
29	БУЗОО «Саргатская ЦРБ»	82,72
30	БУЗОО «Азовская ЦРБ»	79,27
31	БУЗОО «Нововаршавская центральная районная больница»	76,04
32	БУЗОО «Таврическая центральная районная больница»	72,05

Приложение № 2

РЕКОМЕНДАЦИИ
для совершенствования деятельности оцениваемых медицинских организаций

Полученные значения оценок критериев независимой оценки качества условий оказания услуг обследованными в 2024 году медицинскими организациями Омской области можно считать высокими.

Среднее значение оценки качества условий оказания услуг по Омской области составило 90,9 балла.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения «Доступность услуг для инвалидов», среднее значение критерия по региону составило 75,56 балла, по остальным критериям медицинские организации получили высокие оценки – от 91,97 до 96,25 баллов.

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых медицинских организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинских организаций на официальных сайтах медицинских организаций в соответствие Приказом Министерству здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н. В ходе контент-анализа официальных сайтов организаций здравоохранения было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности организации здравоохранения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Предпринять меры по приведению в соответствие действующим нормативам информационные стенды в медицинских организациях.

3. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей медицинских услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

4. Разработать мероприятия по оптимизации работы дистанционных форм взаимодействия с медицинской организацией, включая сокращение времени ожидания ответа при обращении пациента посредством телефонной связи или электронной почты.

5. Проводить разъяснительную и информационную работу с получателями медицинских услуг с целью популяризации дистанционных способов взаимодействия с медицинскими организациями (запись на прием посредством официального сайта медицинской организации, Единого портала государственных и муниципальных услуг, электронное уведомление о дате госпитализации и др.) для снижения нагрузки на сотрудников регистратуры учреждений и сокращения очередей.

6. Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема.

7. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также по повышению удовлетворенности пациентов из числа инвалидов условиями доступности, созданными в медицинских организациях.

8. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

9. В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).