

ПРОТОКОЛ № 1
заочного заседания Общественного совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями при Министерстве здравоохранения
Мурманской области

26.01.2024

г. Мурманск

Заочное голосование проводится на основании Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области (далее - Общественный совет), утвержденного приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 31.05.2018 № 316.

Срок голосования: до 15:00 часов 26.01.2024

Приняли участие:

4 члена Общественного совета: Дяткинский А.А., Кузьмин А.П., Пильневич В.В., Смирнова Ю.С.

Кворум имеется. Заседание Общественного совета в форме заочного голосования правомочно принимать решение.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об утверждении рейтингов медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2023 года.

2. Об утверждении рекомендаций Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году.

3. Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2024 год.

По результатам письменного опроса (заочного голосования) голосовали:

1. По первому вопросу:

Признать целесообразным утверждение рейтингов медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2023 года:

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» - 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить рейтинги медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (согласно Приложению № 1) и стационарных условиях (согласно Приложению № 2), по результатам независимой оценки 2023 года.

2. По второму вопросу:

Признать целесообразным утверждение рекомендаций Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2023 года.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» – 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить рекомендации Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (согласно Приложению № 3) и стационарных условиях (согласно Приложению № 4), по результатам независимой оценки 2023 года.

3. По третьему вопросу:

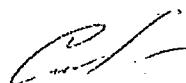
Признать целесообразным утверждение плана работы Общественного совета на 2024 год, сформированного на основе Положения об Общественном совете.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» – 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2024 год (согласно Приложению № 5).

Председатель Общественного совета



Ю.С. Смирнова

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в амбулаторных условиях,
по результатам независимой оценки 2023 года

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	94,8
2	ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	94,7
3	ООО "Колабыт" (санаторий-профилакторий "Кольский")	93,3
4	ГОБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	92,2
5	ООО "МРТ – Эксперт Мурманск"	92,1
6	ООО СГК "Изовела"	91,4
7	ГОАУЗ "Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	89,6
8	ГОАУЗ "Мурманский областной центр лечебно-реабилитационный центр "	87,6
9	ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» г. Кандалакша	85,3
10	ООО «Александрия», п.г.т. Ревда	84,2
11	ООО "Санаторий-профилакторий "Ковдорский"	80,9
12	ООО "Санаторий "Лапландия"	79,6
13	ООО «Виктория - М»	78,7
14	ООО "Тирвас" (санаторий-профилакторий "Тирвас")	76,2

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в стационарных условиях,
по результатам независимой оценки 2023 года

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	96,8
2	ГБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	96,3
3	ГБУЗ «Кольская центральная районная больница»	95,5
4	ГБУЗ "Мурманская областная детская клиническая больница"	92,0

РЕКОМЕНДАЦИИ
Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области
по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
по результатам независимой оценки 2023 года

Амбулаторная медицинская помощь

№ п/п	Наименование организации	Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2023 года	Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
1.	ГБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,5 баллов и занимает 1-е место в рейтинге. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 94,8 баллов (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги)	Большинство полученных оценок являются высокими, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортно- предоставления услуг», в связи с чем рекомендуем совершенствовать материально- техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Также по результатам наблюдения было установлено, что в организации недостаточно хорошо развита система дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению (отсутствует: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной

			<p>информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).</p>
<p>2.</p>	<p>ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,2 баллов и занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 94,7 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги);</p>	<p>Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (63,8 балла). Рекомендуем обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг и периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному показателю.</p>
<p>3.</p>	<p>ГОБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,5 баллов и занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 92,2 баллов (4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги);</p>	<p>Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>

			<p>социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", в связи с чем рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее.</p> <p>Рекомендации ОС:</p> <p>Предусмотреть возможность обновления мебели в связи с износом установленной в учреждении. Также рекомендуется осуществлять контроль в санузлах на предмет наличия туалетных принадлежностей, а также разместить график уборки.</p>
<p>4.</p>	<p>ООО "МРТ – Эксперт Мурманск"</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,1 балл и занимает 5-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе 5-место по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги.</p>	<p>По критериям «Комфортность условий предоставления услуг» получена наиболее низкая оценка – 80,7 балла, что связано с неудовлетворенностью получателей услуг временем ожидания. Меньше всего баллов организацией было получено по показателю «Время ожидания предоставления услуги» (53 балла), в связи с чем рекомендуем работать над улучшением скорости предоставления услуг.</p>

5.	ООО СГК "Изовела"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,4 балла и занимает 7-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе 6-место по организациям, представляющим амбулаторные (санаторно-курортные) услуги.	Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов (72,0 балла из 100), в связи с чем рекомендуем работать над совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ с учетом имеющихся запросов по улучшению условий доступности.
6.	ГОАУЗ "Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 89,6 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги.	Большинство полученных оценок являются высокими и удовлетворительными, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по критерию «Открытость и доступность информации об организации» по показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование». В связи с чем рекомендуем обеспечить наличие всех форм дистанционного взаимодействия с получателями услуг.
7.	ГОАУЗ "Мурманский областной центр лечебно-реабилитационный центр"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 87,6 баллов и занимает 9-е место рейтинга, в том числе 8-е место в рейтинге организаций,	Большинство полученных оценок являются высокими и удовлетворительными в связи с чем рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по

		предоставляющих амбулаторные услуги.	<p>критерию «Открытость и доступность информации об организации» по причине отсутствия сайта, в связи с чем рекомендуем разработать сайт и разместить информацию в соответствии с действующими НПА.</p> <p>Рекомендации ОС:</p> <p>Осуществлять контроль в санузлах на предмет наличия туалетных принадлежностей, а также разместить график уборки. Обеспечить наличие антисептиков, кулеров в местах ожидания приема. Актуализировать информацию на информационных стендах, а также возле кабинетов врачей (в том числе с указанием ФИО врачей и часов их приема). Контролировать наличие бейджей у работников. Обеспечить открытые отделения в 7.30, учитывая, что прием специалистами осуществляется с 8 утра. Изменить режим работы гардероба с учетом времени, необходимого для того, чтобы пациенту переодеться до начала процедур. Обеспечить возможность хранения вещей в гардеробе согласно часам приема – с 7.30 до 20.30 (сейчас гардероб ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебно-реабилитационный центр» по адресу пр. Ленина, д. 67 работает с 10.00 до 17.00).</p>
8.	ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» г. Кандакша	Итоговый показатель оценки качества данной услуги составляет 85,3 баллов и	Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать

		занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 9-место по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги.	над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ.
9.	ООО «Александрия», п.г.т. Ревда	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84,2 балла и занимает 11-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе 10-место по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги.	Низкие оценки организация получила за условия «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями услуг и их функционирование», связи с отсутствием части дистанционных способов обратной связи, рекомендуем добавить недостающую информацию на официальный сайт организации и в целом проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее.
10.	ООО профилакторий "Ковдорский"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 80,9 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 11-место по организациям, предоставляющим амбулаторные (санаторно-курортные) услуги.	Самые низкие оценки организация получила за условия «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», в связи с отсутствием всех необходимых дистанционных способов обратной связи. Рекомендуем добавить недостающую информацию на официальный сайт организации. Также низкие оценки организация получила за условия доступности

			<p>для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ и работать над совершенствованием имеющихся условий доступности для лиц с ОВЗ с учетом запросов по улучшению условий доступности.</p>
<p>11.</p>	<p>ООО "Санаторий "Лапландия"</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 79,6 баллов и занимает 13-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 12-место по организациям, предоставляющим стационарные (санаторно-курортные) услуги.</p>	<p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
<p>12.</p>	<p>ООО «Виктория - М»</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 78,7 балл и занимает 14-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе 11-место по организациям, предоставляющим амбулаторные (санаторно-курортные) услуги.</p>	<p>Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 58,0 баллов, критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 68,3 баллов и Критерию «Комфортность условий предоставления услуг» - 79,7 балла. Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. баллы по данным критериям значительно ниже остальных. Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам</p>

13.	ООО "Тирвас"	<p>Итоговый показатель оценки качества услуг данной организации составляет 76,2 балла и занимает 15-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 14-место по организациям, предоставляющим амбулаторные (санаторно-курортные) услуги.</p>	<p>получать услуги наравне с другими.</p> <p>Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которого равно 36,0 баллов и критерий «Открытость и доступность информации об организации» 55,4 баллов соответственно. Рекомендуются обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение заметно ниже значений остальных критериев. Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
-----	--------------	--	--

РЕКОМЕНДАЦИИ
Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области
по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
по результатам независимой оценки 2023 года

Стационарная медицинская помощь

№ п/п	Наименование организации	Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2023 года	Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
1.	ГОБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,8 баллов (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).	Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг.
2.	ГОБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 89,6 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги.	Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг.
3.	ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	По стационарным услугам итоговое значение показателя составляет 95,5 баллов (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).	Большинство полученных оценок являются высокими и удовлетворительными, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по

			<p>показателям «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (80,0 балла). Рекомендуем обеспечить наличие условий доступности для инвалидов.</p>
<p>4.</p>	<p>ГБОУЗ "Мурманская областная детская клиническая больница"</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 92 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 4-е место по стационарным услугам. По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 79,5 баллов до 98,6 баллов.</p>	<p>По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 79,5 баллов до 98,6 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», значение которой равно 79,5 баллов. Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев. Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Время ожидания предоставления услуги» (53,6 балла), в связи с чем рекомендуем обратить внимание на совершенствование деятельности по данному показателю.</p>

ПЛАН

работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2024 год

	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
1.	Проведение заседаний Общественного совета	не реже 1 раза в квартал	Председатель Общественного совета, Министерство здравоохранения Мурманской области
2.	Проведение контрольных мероприятий (выездных проверок) для проведения мониторинга независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями по согласованию с МЗ МО	не реже 1 раза в квартал	Председатель Общественного совета, Министерство здравоохранения Мурманской области
3.	Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых органами государственной власти субъектов РФ с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - Оператор)	по мере поступления проектов документов	Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области
4.	Рассмотрение обращений граждан, обратившихся в Общественный совет	по мере поступления	Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области

5.	Участие в мероприятиях (заседаниях, круглых столах, конкурсах, семинарах) проводимых ИО МО	по мере необходимости	Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области
6.	Утверждение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году	до 23.12.2024	Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области
7.	Разработка предложений по Плану работы Общественного совета на 2025 год	до 23.12.2024	Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области