

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики
Северная Осетия-Алания в формате «круглого стола» на тему:
«О результатах проведения в 2019 году независимой оценки качества оказания
услуг в сфере здравоохранения»

г. Владикавказ

от 18 декабря 2019 г.

№ 5

Присутствовали:

- | | |
|----------------------|--|
| Цгоева С.К. | - Первый заместитель Министра здравоохранения РСО - Алания; |
| Кучиева З.А. | - секретарь Общественного совета при Министерстве здравоохранения РСО – Алания; |
| Гахов Д.В. | - директор ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» МЗ РСО-Алания. |
| члены Совета: | |
| Дзгоева И.С. | - председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения РСО – Алания, председатель комиссии по социальной политике, здравоохранению, трудовым отношениям, качеству жизни граждан Общественной палаты РСО-Алания, руководитель регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российская ассоциация содействия науке», член-корреспондент Международной академии наук экологии, безопасности человека и природы; |
| Кусов А.С. | - заместитель председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения РСО-Алания, председатель Общественного совета по проведению НОК, президент благотворительного фонда «Быть добру»; |
| Астахова З.Т. | - председатель ассоциации медицинских работников РСО-Алания, заведующая кафедрой внутренних болезней №4 ГБОУ ВО «Северо-Осетинская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения РФ, доктор медицинских наук; |
| Воробьева В.Т. | - руководитель Северо-Осетинского отделения общероссийского общественного фонда «Российский детский фонд»; |
| Газзаев А.В. | - председатель регионального отделения Национальной медицинской палаты; |
| Кодзасова З.А. | - председатель пациентской организации «Сахарный диабет»; |
| Кодзасова В.Х. | - генеральный директор ОАО «Фармация», председатель Общественного совета по защите прав пациентов Территориального органа Росздравнадзора по РСО-Алания; |

Савенко В. И. - член Общественной палаты РСО-Алания, член регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российская ассоциация содействия науке»;

Попов А.С. - член регионального отделения ОНФ, руководитель общественной организации «Аланские барсы», заместитель генерального директора Центра информационных технологий РСО-Алания;

Тегкаева В.Д. - председатель Северо-Осетинского отделения Межрегиональной общественной организации нефрологических пациентов «Нефро-Лига»;

Гогаева Н.С. - собственный корреспондент республиканской газеты «Северная Осетия».

Приглашенные:

Галаова И.Н. - главный врач ГБУЗ «Поликлиника № 7»;

Баскаева Л.Г. - главный врач ГБУЗ «Детская поликлиника № 1»;

Бесолов Т.Р. - главный врач ГБУЗ «Ирафская ЦРБ»

Албегов Б.А. - главный врач ГБУЗ «Правобережная ЦРБ»

Дидарова З.В. - главный врач ГБУЗ «Детская поликлиника № 3»;

Джелиева Д.Р. - главный врач ГБУЗ «Республиканский кожно-венерологический диспансер»

Наниев А.В. - главный врач ГБУЗ «Пригородная ЦРБ»

Сидиропуло Н.П. - главный врач ГБУЗ «Детская поликлиника № 2»;

Туриашвили К.С. - главный врач ГБУЗ «Детская поликлиника № 4»;

Фидарова М.Ю. - главный врач ГБУЗ «Республиканский эндокринологический диспансер»

Повестка дня:

Вступительное слово: Первый заместитель Министра здравоохранения Цгоева Светлана Казбековна

1. О результатах проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями РСО-Алания

(Дзгоева И.С., Кусов А.С., Гахов Д.В.)

В 2019 г. была запланирована НОК в 19 медицинских организациях республики выполнена в 18 в связи с проведением реконструкции государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Ардонская центральная районная больница», НОК запланировано на 2020 год.

Удельный вес от общего числа медицинских организаций, подлежащих независимой оценке по Республике Северная Осетия-Алания составил 32,5%.

По результатам НОК в 2019 г. максимальное количество баллов, которое могла получить медицинская организация (МО), составляет 100 для стационарных и 100 для амбулаторно-поликлинических МО.

Средний балл в 2019 г. по РСО-Алания составил – 84,8 для стационарных 81,4 для амбулаторно-поликлинических медицинских организаций по результатам автоматизированного расчета на Портале НОК.

Наибольшее количество баллов (93) набрал: ГАУЗ "Республиканский офтальмологический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, наименьшее количество баллов (51) - Общество с ограниченной ответственностью «ЮНИДЕНТ ПЛЮС».

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению информацию президента благотворительного фонда «Быть добру» А.С. Кусова, председателя Общественного совета при Минздраве РСО-Алания, И.С. Дзгоевой, директора ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» Минздрава РСО-Алания Д.В. Гахова и председателя Общественного совета по проведению НОК, и об итогах проведения независимой оценки в 2019 году, о возможности размещения результатов независимой оценки на едином портале – официальном сайте для размещения информации об учреждениях www.bus.gov.ru и на официальном сайте Министерства здравоохранения РСО-Алания.

2. Утвердить: результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2019 год, включая перечень предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка в 2019 году, сформированные рейтинги.

3. Продолжить работу по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики РСО-Алания в 2020 году.

Итоги голосования членов Общественного совета по утверждению результатов НОК в 2019 году:

За – 11

Против – 0

Воздержался – 0.

2. Внесение предложений членов Общественного совета по проведению НОК по улучшению деятельности медицинских организаций республики, по итогам проведенной в 2019 г. НОК

(Кусов А.С., Кодзасова З.А., Попов А.С.)

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению предложения членов Общественного совета по проведению НОК по улучшению деятельности медицинских организаций.

2. Направить в медицинские организации предложения Общественного совета по улучшению их деятельности (Приложения 1) для разработки медицинскими организациями планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, по форме утвержденной постановлением Правительства РФ от 17.04.2018 № 457.

3. Рекомендовать Министерству здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания принять по результатам НОК 2019 года, решения предусматривающие поощрение организаций, занимающих высшие места в рейтинге, а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки.

4. Результаты проведенной в 2019 году НОК направить в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Северная Осетия-Алания для учета при рассмотрении уведомлений о включении медицинских организаций в Территориальную программу государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи на 2020 год.

Итоги голосования членов Общественного совета по поводу предложений Общественного совета по улучшению деятельности МО и для разработки планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК:

За - 11

Против – 0

Воздержался – 0.

Председатель Общественного совета
при Министерстве здравоохранения
Республики Северная Осетия-Алания



И.С. Дзгоева

Председатель Общественного совета
по проведения независимой оценки
качества оказания услуг медицинскими
организациями, расположенными на
территории РСО-Алания



А.С. Кусов

Секретарь Общественного совета
при министерстве здравоохранения
РСО-Алания



Кучиева З.А.

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО УЛУЧШЕНИЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ,
УЧАСТВУЮЩИХ В ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ ОКАЗАНИЯ БЕСПЛАТНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА 2020 ГОД.**

1. Проработать вопрос регулярного обновления сайтов учреждений для повышения открытости и доступности информации о медицинских организациях;

2. Усилить информирование населения о работе медицинских организаций на официальных сайтах медицинских организаций, в том числе путем размещения профилактических материалов, информации о работе специалистов и т.д. в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956 н;

3. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайтах МО.

4. Совершенствовать мероприятия, направленные на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации путем проведения анализа работы с письменными и устными обращениями граждан;

5. Обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу в электронном виде удаленным доступом;

6. Осуществлять контроль за неукоснительным соблюдением графика работы специалистов в поликлиниках для повышения доступности оказания медицинской помощи;

7. Проработать вопрос соответствия фактического времени приёма врача времени, указанному при записи пациента на прием;

8. Проработать вопрос соответствия срока ожидания приёма врача с момента записи на прием к врачу срокам, установленным ТППГ на территории РСО-Алания;

9. Осуществлять постоянный контроль за обеспечением пациентоориентированной деятельности регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений медицинских организаций и проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости;

10. Организовать регулярное обучение сотрудников регистратур поликлинических отделений вопросам этики и деонтологии, а также принципам и инструментам бережливого производства в рамках проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь";

11. Проанализировать информацию, размещенную на стендах. Информационные стенды в помещениях МО нередко перегружены, а необходимая информация отсутствует или выполнена мелким шрифтом и плохо читаема.

12. Обеспечить пациентов, находящихся на стационарном лечении, возможностью прохождения диагностических исследований, а также получения необходимых лекарственных средств на бесплатной основе.

13. Проработать вопрос сокращения времени ожидания в приемном отделении в день госпитализации пациента;

14. Проработать вопрос по созданию доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан;

15. Провести психологические тренинги с регистраторами поликлиник, в том числе по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации.

16. Провести курсы семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии (отдельно с врачами, средним и младшим персоналом) (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ) и психологические тренинги с регистраторами поликлиник, в том числе по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации.

ФОРМА
плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг организацией в сфере охраны здоровья <1>

(наименование медицинской организации)
на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Утверждены
 протоколом совещания
 Общественного совета
 при МЗ РСО-Алания
 от 18 декабря 2019 г. № 5

**Результаты
 проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями
 Республики Северная Осетия-Алания**

Наименование медицинской организации	Условия оказания	Итоговый результат по условиям оказания
АО "СТОМАТОЛОГИЯ" СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА	А	90
	Итог	90
ГАУЗ "Республиканский офтальмологический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	93
	С	90
	Итог	91
ГБУЗ "Ардонская центральная районная больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	В связи с проведением реконструкции в 2019 году, НОК будет проведена в 2020 году	
ГБУЗ "Моздокская центральная районная больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия -Алания	А	87
	С	88
	Итог	87
ГБУЗ "Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	90
	С	86
	Итог	88
ГБУЗ "Республиканская клиническая больница" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	87
	С	85
	Итог	86
ГБУЗ "Республиканский детский ортопедо-травматологический санаторий для	К	87

детей с родителями "Юность" Министерства здравоохранения РСО-Алания	Итог	87
ГБУЗ "Республиканский консультативно-диагностический центр" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	82
	Итог	82
ГБУЗ "Республиканский санаторий для детей с родителями "Фиагдон" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	К	82
	Итог	82
ГБУЗ "Республиканский центр пульмонологической помощи" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	А	84
	С	84
	Итог	84
ГБУЗ "Родильный дом №1" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	С	76
	Итог	76
ГБУЗ "Родильный дом №2" Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	С	85
	Итог	85
ООО "Кристалл-Мед"	А	75
	Итог	75
ООО «Городская Стоматологическая Поликлиника №1»	А	87
	Итог	87
ООО «Здоровье»	А	83
	Итог	83
ООО «КБ»	А	74
	Итог	74
ООО «МедФарн»	А	69
	Итог	69
ООО «ЮНИДЕНТ ПЛЮС»	А	51
	Итог	51
ООО Стоматология «Лаки Дент»	А	70
	Итог	70

Утверждены
протоколом совещания
Общественного совета
при МЗ РСО-Алания
от 18 декабря 2019 г. № 5

**Результаты
проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных
условиях**

№	Наименование медицинской организации	Амбулаторные условия	Место в рейтинге
1	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский офтальмологический центр» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	93	1
2	Акционерное общество «Стоматология» стоматологическая поликлиника	90	1
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	90	1
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моздокская центральная районная больница» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	87	2
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая больница» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	87	2
6	Общество с ограниченной ответственностью «Городская стоматологическая поликлиника №1»	87	2
7	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский детский ортопедотравматологический санаторий для детей с родителями «Юность» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия – Алания	87	2
8	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский центр пульмонологической помощи» Министерства здравоохранения Республика Северная Осетия-Алания	84	3

9	Общество с ограниченной ответственностью «Здоровье»	83	3
10	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания «Республиканский консультативно-диагностический центр»	82	3
11	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский санаторий для детей с родителями «Фиагдон» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия – Алания	82	3
12	Общество с ограниченной ответственностью «Кристалл-Мед»	75	4
13	Общество с ограниченной ответственностью «КБ»	74	4
14	Общество с ограниченной ответственностью «Лаки-Дент»	70	5
15	Общество с ограниченной ответственностью «МедФарн»	69	5
16	Общество с ограниченной ответственностью «Юнидент плюс»	51	6

Утверждены
протоколом совещания
Общественного совета
при МЗ РСО-Алания
от 18 декабря 2019 г. № 5

**Результаты
проведения в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных
условиях**

№	Наименование медицинской организации	Стационарные условия	Место в рейтинге
1	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский офтальмологический центр» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	90	1
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моздокская центральная районная больница» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	88	2
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	86	3
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая больница» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	85	3
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 2» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	85	3
6	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский центр пульмонологической помощи» Министерства здравоохранения Республика Северная Осетия-Алания	84	3
7	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия – Алания	76	4