

**ПРОТОКОЛ №51**  
**заседания Общественного Совета по здравоохранению**  
**при ГУЗ «НГКБ»**

Тема заседания: «О проведении независимой оценки качества медицинских услуг за 1-2 квартал 2021года»

Место проведения: проведения: ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница» (г. Новомосковск, ул. Калинина дом 39).

Время проведения: 14 мая 2021 года, 11.00 - 12.00

**Председатель – Баранов В.В.**

Присутствовали члены общественного совета

Члены общественного совета: Полякова Н.И., Госткин П.А., Баранов В.В., Отец Владимир, Бурдуковский В.С., Уртиков Ю.С.

**Приглашенные лица:**

Наумов И.А.

Главный врач ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница»

Повестка:

1. О проведении независимой оценки качества медицинских услуг за 1-2 квартал 2021года. Госткин П.А.

2. Принятие решения.

Приглашенные лица Наумов И.А.

Слушали по первому вопросу **Госткина П.А.:**

Показатели независимой оеки деятельности ГУЗ «НГКБ» 1-2 квартал 2021 год

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки и качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
1	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>						



№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
1. 2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - формы для подачи электронного обращения; - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для стационаров).	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	91,0
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ		
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).						
1. 3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	90,0
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на			

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
			социальной сферы в сети «Интернет»	официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>)</b>		<b>1</b>		<b>100 баллов Для расчета К1 пояснения в формуле 6</b>	87,4		
<b>2</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов Для расчета формула (2.1)	98,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	независимой оценки качества).		"Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние				
2. 2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- превышает установленный срок ожидания</li> <li>- равен установленному сроку ожидания</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 баллов</li> <li>10 баллов</li> <li>20 баллов</li> <li>40 баллов</li> <li>60 баллов</li> </ul>	100 баллов Для расчета формула (2.2)	85,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов		
				число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов		
2. 3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	79,5
	<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания»</b>	<b>1</b>			<b>100 баллов</b>	<b>Для расчета К2 пояснения в формуле 6</b>	92,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
<b>предоставления услуг» (К<sup>2</sup>)</b>							
<b>3</b>	<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов  - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)  - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие  100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)	69,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - помощь, оказываемая	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими  - наличие каждого из условий доступности,	0 баллов  по 20 баллов за	100 баллов Для расчета формула (3.2)	68,0



№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	<p>работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>звуковой и зрительной информации; - дублирование 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления</p>	<p>позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>каждое условие</p> <p>100 баллов</p>		

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
			услуги в дистанционном режиме или на дому.				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	80,5
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>)</b>		<b>1</b>		<b>100 баллов</b>	<b>Для расчета КЗ пояснения в формуле 6</b>	<b>65,0</b>	
<b>4</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</b>						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	98,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	98,5

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	98,0
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K<sup>4</sup>)</b>		<b>1</b>			<b>100 баллов Для расчета K4 пояснения в формуле 6</b>		94,8
<b>5</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	90,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	82,5
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	93,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K<sup>5</sup>)</b>	<b>1</b>		<b>100 баллов Для расчета K5 пояснения в формуле 6</b>	<b>88,8</b>			
<b>Итого показатель оценки качества по медицинской организации (S)</b>							<b>85,7</b>

Секретарь общественного Совета при ГУЗ «НГКБ» Госткин П.А.