



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания
услуг медицинскими организациями Амурской области
(Общественный совет по НОК)**

21.12.2018

Протокол № 7-2018

Присутствующие:

1. Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета по НОК
2. Горпинич Владимир Петрович – заместитель председателя Общественного совета по НОК
3. Вотяков Артем Юрьевич — секретарь Общественного совета по НОК
4. Маскаева Наталья Владимировна - член Общественного совета по НОК
5. Корженевский Анатолий Викторович - член Общественного совета по НОК
6. Мишина Татьяна Васильевна - член Общественного совета по НОК
7. Дроняева Валентина Васильевна - член Общественного совета по НОК

Приглашенные:

1. Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
2. Добиже Надежда Леонидовна – ведущий консультант отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
3. Члены Региональной общественной организации «Медицинская палата Амурской области» (эксперты Общественного совета по НОК): Киреева Ольга Сергеевна, Рыбакова Ирина Владимировна, Обидион Людмила Прокопьевна, Тимошенко Ольга Петровна, Васильченко Мариэтта Ашотовна, Хаткеева Инна Валентиновна.
4. Рабочая группа Общественного совета по НОК: Гринь Т.В.

Повестка:

1. Анализ результатов НОК за 2018 год, представленных организацией-оператором (Соколова Лира Юрьевна – руководитель ООО «АС» г.Москва).

Докладчик: Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасность медицинской помощи МЗ АО.

2. Об эффективности деятельности Общественного совета по НОК в 2018 г.

Докладчик: Трюхан Галина Петровна.

3. Прения.

По 1 вопросу:

Докладчик: Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасность медицинской помощи МЗ АО.

Выступили: Общественный совет, эксперты.

Участники заседания ознакомлены с показателями НОК за 2018 год, представленных организацией-оператором (Соколова Лира Юрьевна – руководитель ООО «АС» г.Москва), контракт от 15.10.2018 на выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 году, в отношении 23-х медицинских организаций, который вошли в Перечень медицинских организаций, подлежащих НОК в 2018 году.

На рассмотрение представлены:

1. Электронный отчет организации-оператора ООО "АС" **о выполненных работах** по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой медицинской организации, в отношении которой проводится независимая оценка (**аналитический отчет, протоколы НОК, таблицы с показателями**) ... в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте, указанном в подпункте "б" пункта 4 Постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»: «официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"», по 23 (двадцати трём) медицинским организациям (**электронное приложение к протоколу**).

2. Предварительные показатели НОК (амбулаторная и стационарная помощь), рассчитанные по результатам интерактивного голосования и анкетного опроса пациентов Общественным советом по НОК в течение 2018 г. на бумажных носителях (бумажные анкеты внесены на Портал).

3. Сводная выписка решений Общественного совета по НОК в 2018 году (из протоколов заседаний и круглых столов).

4. Сводная справка по итогам выездной работы Общественного совета по НОК (из протоколов заседаний).

5. Методика расчета показателей НОК - амбулаторные условия.

6. Методика расчета показателей НОК - стационарные условия.

7. Информация Минздрава России «О мониторинге проведения НОК условий оказания услуг медицинскими организациями».

Решили:

1. Отчет организации-оператора (ООО «АС» г.Москва) по итогам сбора, обобщения информации в отношении 23-х медицинских организаций, который вошли в Перечень медицинских организаций, подлежащих НОК в 2018 году согласовать.

2. Данные из отчета организации-оператора по показателям 1.1, 1.2, 3.1, 3.2 разместить на Портале НОК.

3. После внесения бумажных анкет организацией-оператором на Портал НОК на итоговом заседании рассмотреть и утвердить итоговые значения показателей НОК в 2018 г. с последующим размещением на официальном сайте министерства здравоохранения области.

По 2 вопросу

Докладчик: Трюхан Галина Петровна.

Выступили: участники заседания.

На заседании 20.12.2018 состоялось обсуждение плана работы и тематического плана работы Общественного совета на 2018 год, обсуждение плана работы рабочей группы Общественного совета по проведению НОК на 2018 год и Перечня медицинских организаций области, планируемых охватить НОК в 2018 году. Проекты планов размещены на официальном сайте Минздрава области (протокол № 15). 21.02.2018 на первом заседании в 2018 г. утверждены общий план работы и тематический план заседаний Общественного совета. Размещен на официальном сайте Минздрава области.

На основании **Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ решением Совета Общественной палаты Амурской области от 30.03.2018** при министерстве здравоохранения области **сформирован** Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями области (далее – **Общественный совет по НОК**) в составе 7 человек. На первом заседании нового состава Общественного совета по НОК 27.04.2018 обсудили требования законодательства по НОК в сфере здравоохранения, согласовали Положение об Общественном совете по НОК, утвердили план мероприятий и график выездной работы, перечень медицинских организаций, участвующих в реализации ТППГ, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества оказания услуг в 2018 году (23 медицинские организации, расположенных в 13 муниципальных образованиях области):

В 2018 г. состоялось 7 заседаний Общественного совета по НОК (без итогового), дистанционное заседание рабочей группы по рассмотрению отчета организации-оператора (17.12.2018), два круглых стола (26.07.2018, 22.11.2018) с участием представителей общественных организаций городских округов и муниципальных районов области, Общественной палаты Амурской области обсуждением изменений в законодательстве и мер по повышению качества условий оказания услуг медицинскими организациями области. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области проводится с учетом информации, представленной Общественному совету организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор) – ООО «АС» г. Москва: участие генерального директора Л. Соколовой в заседании ОС 22.11.2018. 09.08.2018 рассмотрен Проект технического задания – документ о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами самоуправления, согласован.

На 3-х расширенных заседаниях ОС (04.07.2018, 25.10.2018, 22.11.2018) присутствовали представители Общественной палаты Амурской области и на 1-ом – Амурского отделения ООД «Народный фронт «За Россию» (04.07.2018).

Состоялось заседание рабочей группы МЗ АО с волонтерами-медиками (09.10.2018).

Общественный контроль проводился с выездом в отношении 23-х медицинских организаций области (согласно плану выездной работы Общественного совета по НОК).

С целью обеспечения условий для проведения НОК на территории Амурской области утвержден состав рабочей группы по обеспечению пунктов мобильного голосования по оценке пациентами условий оказания медицинской помощи медицинскими организациями Амурской области с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. N 201н.

К работе Общественного совета, в том числе для обсуждения результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями области и формирования результатов такой оценки, в течение всего года привлекались представители Медицинской палаты Амурской области. На каждое заседание с рассмотрением результатов выездной работы Общественного совета за прошедший месяц приглашались руководители медицинских организаций области, прошедших общественную оценку.

По итогам каждого заседания оформляется протокол с предложениями министерству здравоохранения области и медицинским организациям области.

Министерством здравоохранения области:

Проведены работы по реализации требований федеральных нормативных актов:

1. Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

2. Приказ Минздрава России от 28.04.2018 № 197н Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с [номенклатурой](#) медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг

3. Приказ МЗ РФ от 14_04.2018 № 221н Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями

4. Приказ МЗ РФ от 04.05.2018 № 201н Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

5. Приказ МЗ РФ от 13.07.2018 № 442 Об организации работ по о качеству условий оказания услуг медицинскими организациями обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами

6. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

7. Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 N 457 Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

8. Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 N 873 О внесении изменений в типовую форму договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения.

МЗ АО выполнены следующие предложения Общественного совета по НОК:

1. Информировать на каждом заседании Общественный совет по НОК о ходе реализации в регионе требований Федерального закона № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Проведение контрольных мероприятий по исполнению медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация), планов мероприятий по обеспечению условий оказания и доступности медицинской помощи осуществлять с участием Региональной общественной организации "Медицинская палата Амурской области" и Общественной палаты Амурской области.

3. Разработать единую форму плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация) с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (приказ Минздрава России от **04.05.2018 № 201н**).

4. Разработать единую форму отчета для медицинских организаций области, по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация).

В целях мониторинга за реализацией решений ОС министерством издан приказ № 312 от 18.04.2018 «О размещении информации в личном кабинете «Органа государственной власти» Портала независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»: проводится мониторинг информационного наполнения и качества информации, размещаемой на официальных сайтах

медицинских организаций в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации с принятием мер по повышению показателей НОК.

Приказом министерства здравоохранения области от № 670 утверждены форма отчета медицинских организаций о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области, за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация, и форма **плана по устранению недостатков**, выявленных в ходе такой оценки.

После утверждения Федерацией порядка применения оценочных показателей в показатели эффективности работы руководителей государственных медицинских организаций области, участвующих в реализации ТППГ, включены показатели, характеризующие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг (по итогам года), **выполнение плана работы по устранению недостатков**, выявленных в ходе независимой оценки (по итогам года).

5. Информацию о результатах независимой оценки, представленной Общественным советом по НОК рассматривать в течение одного месяца с даты ее поступления.

6. Информацию о результатах независимой оценки учитывать при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций и оценке деятельности их руководителей.

7. Подготовить и направить письмо на имя руководителя ООО РЖД по решению вопроса о соблюдении требований к проведению НОК в медицинских организациях ОАО «РЖД» (направлено в г. Чита и в г. Хабаровск за подписью О.В. Лысенко).

8. Обратит внимание на федеральные клиники, расположенные на территории области в части достижения целевого показателя удовлетворенности условиями оказания медицинских услуг (круглый стол с участием федеральных и железнодорожных клиник).

9. Оказать содействие в работе общественных советов, созданных при государственных медицинских организациях области, при взаимодействии с общественными организациями при органах местного самоуправления. Организовано взаимодействие медицинских организаций (общественных групп) с общественными организациями и муниципальными образованиями области в части решения вопросов по организации условий и доступности оказания медицинской помощи.

10. При выделении финансирования на закупку работ организации-оператора принять участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор).

11. Информировать Общественный совет по НОК о ходе работ, проводимых медицинскими организациями Амурской области, участвующими в реализации ТППГ, о результатах текущего мониторинга показателей НОК, уделив особое внимание: 1) показателю, характеризующему критерий «Открытость и доступность информации об организации», 2) исполнению медицинскими

организациями показателя информирования граждан приказа министерства здравоохранения области от 11.01.2018 № 9 «О проведении диспансеризации определенных групп взрослого населения и профилактических медицинских осмотров взрослого населения Амурской области в 2018 году», 3) принятым руководителями медицинских организаций мерам по достижению целевого значения показателей НОК.

Организовано исполнение медицинскими организациями области следующих рекомендаций Общественного совета по НОК:

Решили:

1. План работы Общественного совета по НОК в 2018 г. выполнен на 100 %.

2. Руководителям медицинских организаций области рекомендовать:

2.1. При формировании планов и отчетов по выполнению мероприятий, проведенных подведомственной медицинской организацией по улучшению качества условий оказания медицинской помощи, учитывать все рекомендации Общественного совета и организации-оператора:

➤ Провести анализ показателей независимой оценки качества, по итогам Общественного мониторинга в 2018 году, и принять к работе рекомендации Общественного совета.

➤ Внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества (далее НОК) на 2018 г. с учетом предложений Общественного совета и проведенного анализа. Внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества на 2018 г. с учетом анализа результатов, представленных в приложении к протоколам, и предложений Общественного совета.

➤ Принять меры по реализации в подведомственных медицинских организациях предложений участников заседаний Круглого стола от 27.07.2018 и 16.11.2018, рекомендаций Общественного совета по НОК – протоколы от 04.07.2018 № 2, от 09.08.2018 № 3, от 20.09.2018 № 4, от 25.10.2018 № 5, с учетом анализа возможного (предполагаемого) значения показателей по каждому оценочному критерию независимой оценки качества подведомственной медицинской организации.

➤ При формировании планов и отчетов по выполнению мероприятий, проведенных подведомственной медицинской организацией по улучшению качества условий оказания медицинской помощи, учитывать все рекомендации Общественного совета, данные по итогам выездной работы в 2018 году, (рекомендации, указанные в разделе «Руководителям медицинских организаций области рекомендовать: ...», указанные в протоколах заседаний, относятся ко всем МО).

➤ Продолжить работу Общественных советов по независимой оценке качества в подведомственных медицинских организациях с принятием решений, направленных на оперативное принятие мер по устранению выявленных недостатков. Положение об Общественных советах и их первичных составах, объявление об организации общественных советов разместить на главной странице сайта и информационных стендах медицинской организации. Приглашать на заседания Общественных советов при подведомственных медицинских организациях представителей администрации и общественных советов городских округов и муниципальных районов Амурской области, на территории которых

расположены, уделив особое внимание вопросам обеспечения транспортной доступности.

➤ Обеспечить мониторинг официальных сайтов и информационных стендов подведомственных медицинских организаций на предмет соответствия требованиям приказа министерства здравоохранения области от 27.03.2017 № 253 «Об обеспечении условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области».

➤ В выписных документах пациентов обеспечить размещение информации о возможности их участия в НОК и выражении своего мнения по оказанию медицинской помощи в структурных подразделениях медицинской организации (ссылка на интерактивную анкету, размещенную на официальном сайте министерства здравоохранения области и официального сайта медицинской организации, возможность заполнить анкету на бумажном носителе).

➤ Принять меры по информированию пациентов о порядке и условиях оказания медицинской помощи, обратив особое внимание на разъяснения пациентам гарантированного объема лекарственного обеспечения при лечении в условиях дневного и круглосуточного стационара.

➤ Пересмотреть состав общественных советов при учреждениях здравоохранения: увеличить состав и/или провести ротацию.

➤ Обеспечить условия для проведения НОК на местах: размещение информации о возможности участия в независимой оценке качества и результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями области на официальных сайтах медицинских организаций области и в помещениях структурных подразделений (объявления: обеспечение возможности заполнения гражданами анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в том числе на бумажных носителях).

➤ С целью информирования пациентов о возможности участия в независимой оценке качества и порядке - как проголосовать за медицинскую организацию, к выписному листу, медицинскому заключению и т.п. крепить лист с информацией: 1 сторона – информирование о возможности принятия участия в независимой оценке; 2 сторона - одна из листовок по теме "Профилактика".

➤ Активизировать ежемесячную пропагандистскую работу с населением, включая информирование в СМИ: организация выступлений специалистов и руководителей медицинских организаций области на радио, телевидении, публикации статей в печатных и электронных изданиях по информированию населения о возможности участия в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, результатах независимой оценки качества, планов мероприятий по улучшению качества работы.

3. На отчетном заседании Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями области рассмотреть **план работы на 2019 год** и представленные медицинскими организациями **планы работы по НОК на 2019 год**. Информацию направить министру здравоохранения области.

Председатель Общественного совета по НОК



Г.П.Трюхан