

ПРОТОКОЛ № 1
заседания Общественного совета
при комитете здравоохранения Волгоградской области
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями

27.01.2023 г.

г.Волгоград

Начало: 15 часов 00 минут
Окончание: 15 часов 20 минут
Формат: Онлайн заседание

Присутствовали:

1. Солодовников А.Н.
2. Жуйков К.Н.
3. Данильчук К.В.
4. Живокина В.В.
5. Фролова Е.В.
6. Шляхтурова Е.Г.
7. Нагорняченко Т. Н.

Представители комитета здравоохранения Волгоградской области:
Гаврилова М.А., Стекольников Е.В.

Кворум заседания имеется.

Повестка дня:

1. О работе Совета в 2023 году.
2. Утверждение перечня медицинских организаций, подлежащих проверке по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в Волгоградской области в 2023 г.
3. Утверждение технического задания для определения организации-оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области в 2023 году.

По первому вопросу слушали Солодовникова А.Н., Стекольникову Е.В.

РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ): Проверку медицинских организаций организовать в соответствии действующими нормативными актами, методическими рекомендациями. Согласовать с руководством Комитетом здравоохранения Волгоградской области проведения селекторного совещания с руководством медицинских организаций, подлежащих проверке по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в Волгоградской области 2023 г. Утвердить план работы на 2023 год (приложение №1).

По второму вопросу слушали Солодовникова А.Н., Стекольникову Е.В.

РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ): утвердить 32 медицинских организаций, подлежащих проверке по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в Волгоградской области 2023 г.

По третьему вопросу слушали Солодовникова А.Н., Стекольникову Е.В., Гаврилову М.А.

РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ): Согласовать техническое задание для определения ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области в 2023 году (приложение №2).

Председатель



А.Н. Солодовников

Секретарь Совета



Т.Н. Нагорняченко

План работы на 2023
Общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями

№ пп	Наименование мероприятия	Сроки выполнения
1	Определение и утверждение перечня медицинских организации на территории Волгоградской области, в отношении которых в 2023 году будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями	январь – февраль 2023 г.
2	Формирование предложений для разработки и утверждения технического задания для оператора-организации по осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями	январь – февраль 2023 г.
3	Согласование с комитетом здравоохранения Волгоградской области оператора-организации по осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями по итогам конкурсных процедур в течение первого и второго квартала 2023 г.	Январь-апрель 2023 г.
4	Осуществление выездных проверок в медицинские организации	Апрель - июнь 2023 г..
5	Подведение промежуточных итогов по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями	май 2023
6	Участие в селекторных совещаниях, организованных Минздравом России по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями	согласно графику Минздрава России
7	Подведение итогов работы за 2023 год и формирование на основании отчета оператора-организации по осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями предложений по улучшению деятельности медицинских организаций	ноябрь – декабрь 2023
8	Доведение до Общественного совета при комитете здравоохранения Волгоградской области итогов работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2023 год	ноябрь – декабрь 2023

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями**

1. Объект закупки: Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями

2. Источник финансирования: средства бюджета Волгоградской области

3. Основания для оказания услуг:

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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».

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 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".

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка".

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 "Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет".

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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».

4. Цель оказания услуг:

сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

обеспечение групп пользователей достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности медицинских организаций в сфере независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) для обоснованного принятия управленческих решений и мер по повышению качества медицинских услуг.

5. Задачи оказания услуг:

повышение открытости информации для граждан о деятельности организацией, осуществляющих медицинскую деятельность

повышение качества деятельности медицинских организаций.

6. Виды услуг, необходимых для организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

6.1. Анализ официальных сайтов медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.2. Выезды в медицинские организации, участвующие в НОК в текущем году, с целью изучения условий оказания услуг в указанных организациях.

6.3. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, оказываемых организациями здравоохранения.

6.4. Предоставление заказчику отчетов о выполненной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой медицинской организации, в отношении которых проводится НОК в текущем году.

6.5. Работы, перечисленные в пунктах 6.1-6.4 осуществляется в отношении 32 медицинских организаций в текущем году (Приложение 1 к Техническому заданию).

7. Требования к выполнению работ пункта 6 Технического задания на оказание услуг по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области.

7.1. Мониторинг официальных сайтов медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» производится в отношении каждой медицинской организации, участвующей в НОК в текущем году и предполагает:

а) проверку соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, установленным требованиям приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) проверка обеспечения на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, а именно – форма подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета по НОК для опроса граждан, возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации.

7.2. Выезды в медицинские организации, участвующие в НОК в текущем году, с целью изучения условий оказания услуг в указанных организациях.

Необходимо произвести оценку медицинской организации по следующим критериям:

а) открытость и доступность информации о медицинской организации (объем согласно информации п.7.1.а);

б) обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

в) время ожидания предоставления медицинской услуги;

г) доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

д) удовлетворенность условиями оказания услуг;

е) обеспечение доступности медицинских услуг для инвалидов.

По результатам выезда в медицинскую организацию оформляется акт выездной проверки по НОК за подписью Исполнителя и руководителя (заместителя руководителя) медицинской организации.

7.3. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, оказываемых организациями здравоохранения (далее – выявление и обобщение мнения потребителей услуг).

Исполнитель выявляет и обобщает мнение потребителей услуг в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг используется:

- онлайн анкетирование получателей услуг по анкетам, размещенным в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах медицинских организаций, в

отношении которых проводится НОК и на сайте Комитета здравоохранения Волгоградской области (онлайн анкетирование);

- бумажное анкетирование получателей услуг по анкетам, размещенным в зданиях медицинских организаций, в отношении которых проводится НОК.

Формы анкет утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 "Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет".

Результаты онлайн анкетирования Исполнитель получает через портал «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» <https://nok.rosminzdrav.ru> (далее – Портал по НОК). Собранные Исполнителем бумажные анкеты должны быть перенесены в электронный вид на Портал по НОК.

7.4. Предоставление отчетов о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой медицинской организации, в отношении которой проводилась НОК в текущем году.

Исполнитель представляет заказчику отчет.

Отчет направляется Заказчику в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания выполнения работ на бумажном носителе и в электронном виде, в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте BUS.GOV.RU и должен содержать

а) перечень медицинских организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) выявленные нарушения по каждой медицинской организации на основании выездных мероприятий, зафиксированные в форме фотоотчёта (по каждому нарушению);

г) оригиналы актов выездных проверок по НОК за отчетный период;

д) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, оформленные в виде таблицы (форма прилагается);

е) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в баллах) (далее – показатели независимой оценки качества). Расчет показателей независимой оценки качества осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей независимой оценки качества (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н);

ж) выявленные недостатки в работе каждой проверенной медицинских организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, с указанием и конкретизацией по каждой группе критериев.

з) выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

К отчету прикладываются: графики, диаграммы, фотографии, отражающие выводы по итогам анализа. База данных оперативного опроса пациентов по итогам анкетирования (содержащая результаты по каждой анкете).

8. Информация и документация, предоставляемая Исполнителю:

- перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится НОК в текущем году и информирование исполнителя при внесении изменений в данный перечень согласно приложения № 1 к Техническому заданию;

- формы бумажных анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики), для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом-специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие), для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях), для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях (санаторно-курортные организации), для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях (психиатрические больницы) согласно приложения № 2-5 к Техническому заданию ;

- форму акта для выездов в медицинские организации;

- учетную запись для Портала по НОК.

9. Сроки оказания услуг: в течение 60 календарных дней с даты заключения государственного контракта.

10. Место оказания услуг: согласно приложения № 1 к Техническому заданию

**Приложение 1
к Техническому заданию**

Перечень медицинских организаций Волгоградской области, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году.

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1»	400021, г. Волгоград, ул. им. Кирова, 10	Дохнадзе Георгий Бадриевич	(8-8442) 68-40-02	gkb1@volganet.ru	https://guz-gkb1.ru
2	Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 4»	400065, г. Волгоград, ул. Ополченская, 40	Щербинина Елена Викторовна	(8-8442) 24-63-02	kb4@volganet.ru	https://kb4-vlg.ru
3	Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5»	400009, г. Волгоград, ул. им. Пельше, 2	Орлов Дмитрий Валерьевич	(8-8442) 71-03-44	kb5@volganet.ru	https://guz5kb.ru
4	Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 12»	400040, г. Волгоград, ул. им. Бажова, 2 а	Иванов Петр Валентинович	(8-8442) 72-91-06	kb12@volganet.ru	https://kb12.ru
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская больница»	404130, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Свердлова, 38	Панина Людмила Львовна	(8-844-3) 31-76-32	db_vlz@volganet.ru	https://dbvlz.ru
6	Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница скорой медицинской помощи № 7»	400002, г. Волгоград, ул. Казахская, 1	Панина Наталья Михайловна	(8-8442) 41-02-23 41-03-91	kbsmp7@volganet.ru	https://kbsmp7.ru
7	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Волгоградская областная инфекционная больница № 2», г. Волжский	404121 г. Волжский, ул. Пушкина, 32	Хлопотова Елена Анатольевна	(8-8443) 25-38-32, 39-78-49	voib2_vlz@volganet.ru	https://voib2_vlz.ru
8	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Центральная районная больница Алексеевского муниципального района	403241, Волгоградская область, Алексеевский р-н ст. Алексеевская ул. Красногвардейская, 80	И. о. Кожух Роза Маратовна	(8844-46) 3-18-07	crb_alekseevka@volganet.ru	https://alex-crb.ru
9	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городищенская центральная районная больница»	403003, Волгоградская область, пгт. Городище пл. Павших Борцов, 4	Полукеев Егор Юрьевич	(8844-68) 3-15-03, 5-14-39, 5-11-05	crb_gorodiche@volganet.ru	https://gor-crb.uz.ru

10	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Даниловская центральная районная больница»	403371, Волгоградская область, Даниловский р-н р.п. Даниловка ул. Северная, 31	Шинкаренко Людмила Васильевна	8 (84461) 5-37-08	crb_dan ilovka @volga net.ru	https:// / dancr b.zdra v76.ru
11	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Еланская центральная районная больница Волгоградской области	403732, Волгоградская область, Еланский р-н р.п. Елань ул. Мира, 1	Савушкина Галина Борисовна	Тел.: 8- (84452)- 5-57-42, факс: 8- (84452)- 5-58-88	crb_ela n@volg anet.ru	https:// / elan- crb.ob lzdrav .ru
12	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Киквидзенская центральная районная больница»	403221, Волгоградская область, станица Преображенская ул. Комсомольская, 62	Кравцов Владимир Николаевич	(8844- 45) 3-18- 62, 3-44- 68	crb_kik vidze@ volgane t.ru	https:// / crb- kikvid ze.ru
13	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница Клетского муниципального района Волгоградской области»	403562, Волгоградская область, ст. Клетская ул. Пролетарская, 21	Хазов Сергей Владимирови ч	(8844- 66) 4-13- 00, 4-12- 90	crb_kle tskaya @volga net.ru	https:// / klets krb.ru
14	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Котельниковская центральная районная больница»	404354, Волгоградская область, г. Котельниково ул. Гагарина, 48	Кочетков Дмитрий Юрьевич	(8844- 76) 3-14- 78, 3-22- 75	crb_kot elnikov o@volg anet.ru	https:// / koteln ikovo- crb.ob lzdrav .ru
15	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кумылженская центральная районная больница»	403402, Волгоградская область, ст. Кумылженская ул. Мира, 23	Шиповская Юлия Дмитриевна	(8844- 62) 6-12- 70	crb_ku mylga @volga net.ru	https:// / kumil - crb.ru
16	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Нехаевская центральная районная больница»	403171, Волгоградская область, ст. Нехаевская ул. Победы, 3	Тридубова Надежда Александровна	(8844-43) 5-10-71	crb_neh aevka @volga net.ru	https:// / nehae vskaya- црб.р ф
17	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Новоаннинская центральная районная больница»	403955, Волгоградская область, г.Новоаннинский пер. Восточный, 88	Макеева Людмила Викторовна	8844-47) 3-43-53	crb_no voanne nsk@v olganet. ru	https:// / novoa nn- crb.ru

18	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Октябрьская центральная районная больница»	404321, Волгоградская область, Октябрьский р-н, р.п.Октябрьский ул.Свердлова, 38	Дзагоев Владимир Феликсович	(8844-75) 6-15-51	crb_okt_yabrsk@volganet.ru	https://okt-crb.ucoz.ru
19	Государственное бюджетное учреждение Руднянского муниципального района Волгоградской области «Центральная районная больница Руднянского муниципального района»	403601, Волгоградская область, р.п. Рудня ул. Пионерская, 50	Кабанов Андрей Николаевич	(8-84453) 7-12-58	crb_rudnya@volganet.ru	https://crbrudnya.ru
20	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Волгоградский областной клинический онкологический диспансер»	400138 г.Волгоград, Дзержинский р-н ул.Землячки, 78	Коваленко Надежда Витальевна	(8-8442) 58-48-69, 58-50-41	vokod@volganet.ru	https://vokod34.ru
21	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Волгоградский областной клинический наркологический диспансер»	400006 г.Волгоград, Тракторозаводской р-н ул. Дегтярева, 8	Бубнова Лариса Валерьевна	(8-8442) 29-28-21	voknd@volganet.ru	https://voknd.ru
22	Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая поликлиника № 1»	400006 г.Волгоград, ул.Ополченская, 8	Меркулов Сергей Алексеевич	(8-8442) 74-10-33	kp1@volganet.ru	https://cl-poliklinic1.ru
23	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клиническая поликлиника № 3»	400131 г.Волгоград, ул. Советская, 23 а	Годенко Виктория Сергеевна	(8-8442) 38-53-97	kp3@volganet.ru	https://poliklinika3-vlg.ru
24	Государственное учреждение здравоохранения «Поликлиника № 4»	400001 г.Волгоград, ул. Академическая, 14	Молчанова Ольга Викторовна	(8-8442) 97-47-62, 97-45-21	p4@volganet.ru	https://pk4.vomiac.ru
25	Государственное учреждение здравоохранения «Поликлиника № 5»	400067 г.Волгоград, ул. 64-ой Армии, 20	Корсакова Ольга Ивановна	(8-8442) 42-24-36	p5@volganet.ru	https://polik5.ru
26	Государственное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 6»	400074 г.Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, 47	Сергиенко Елена Викторовна	(8-8442)95-89-89	dp6@volganet.ru	https://dp6.relata.ku

27	Государственное учреждение здравоохранения «Детская клиническая поликлиника № 31»	400119 г.Волгоград, ул.им.Тулака, 2	Харьковская Марина Викторовна	(8-8442) 47-36-91	dp31@volganet.ru	https://dp31.relata.ru
28	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клиническая стоматологическая поликлиника № 3»	400125, г.Волгоград, ул.им.Николая Отрады, 36	Осокин Александр Викторович	(8-8442) 70-87-23	sp3@volganet.ru	стом3.рф
29	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 7»	400064, г.Волгоград, ул.им.маршала Ерёменко, 72	Михальченко Оксана Сергеевна	(8-8442) 72-58-00	sp7@volganet.ru	https://стом7-vlg.ru
30	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 8»	400075, г.Волгоград, ул. Республиканская, 13	Гаценко Сергей Михайлович	(8-8442) 58-55-30	sp8@volganet.ru	https://dantist8.ru
31	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 11»	400021, г.Волгоград, пер. Краснодонский, 1	Змейкова Вероника Борисовна	(8-8442) 59-01-55	sp11@volganet.ru	https://стом11vlg.ru
32	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клиническая стоматологическая поликлиника № 12»	400051, г.Волгоград, ул. Марийская, 4	Туманова Анжелика Викторовна	(8-8442) 62-96-41	sp12@volganet.ru	https://stomatologiya12.ru