

ПРОТОКОЛ №2

Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями

г. Петрозаводск

«28» мая 2020 года

Место проведения заседания: г. Петрозаводск, пр. Ленина, д.6, Министерство
здравоохранения Республики Карелия

Дата проведения заседания: 28 мая 2020 года

Время проведения заседания: заочно

Присутствовали члены Совета: Антошко Е.А., Башев М.А., Белая Р.В., Игнатович Н.Л.,
Крицкая Н.А., Курицына К.А., Цаль В. М., Чанжалова Г.В.,
Черепанов О.А., Шараускене О.И., Шевчук О.А.,
Юнилайнен О.В.

Присутствовало 12 членов Общественного совета из 12. Необходимый кворум имеется, правомочность соблюдена.

Повестка заседания:

1. О результатах участия Общественного совета по НОК в подготовке заседания Координационного совета при Правительстве Республики Карелия по Десятилетию Детства в Карелии
2. О подготовке рекомендаций к обязательному публичному Отчёту Главы Республики Карелия о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями Республики Карелия, осуществляющими деятельность в сферах здравоохранения, культуры, образования, социального обслуживания, в 2019 году.

Докладчик по первому и второму вопросу: Антошко Елена Анатольевна, Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по проведению независимой

Участие в подготовке материалов, обсуждение, предложения: члены Общественного совета по независимой оценке качества

Решили:

Утвердить данную повестку заседания.

Голосовали: «ЗА» – единогласно.

По первому и второму вопросу слушали:

Антошко Елену Анатольевну, Председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, членов Общественного совета по НОК

Решили:

1. Аналитическую информацию о результатах общественной экспертизы открытой информации о мониторинге и оценке качества предоставляемых услуг детям и семьям с детьми в Республике Карелия, размещенной на сайтах Министерства здравоохранения Республики Карелия и медицинских организаций, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 - 2019 годах, и предложения по совершенствованию качества услуг для детей и семей с детьми, согласованные с Министерством здравоохранения Республики Карелия, направить в

Координационный совет при Правительстве Республики Карелия по Десятилетию Детства в Карелии. *Приложение 1.*

2.Согласовать рекомендации к обязательному публичному Отчёту Главы Республики Карелия о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями Республики Карелия, осуществляющими деятельность в сферах здравоохранения, культуры, образования, социального обслуживания, в 2019 году. *Приложение 2.*

Голосовали: «ЗА» – единогласно.

Председатель Общественного совета по НОК



Антошко Е.А.

Секретарь Общественного совета по НОК



Крицкая Н.А.

Приложение 1.

Общественная экспертиза открытой информации по мониторингу и
оценке качества предоставляемых услуг детям и семьям с детьми в рамках плана
мероприятий
«Десятилетие Детства в Республике Карелия»

**Аналитическая информация о результатах общественной экспертизы открытой информации о мониторинге и оценке качества предоставляемых услуг детям и семьям с детьми в Республике Карелия, размещенной на сайтах Министерства здравоохранения Республики Карелия и медицинских организаций, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 - 2019 годах
на 7 апреля 2020 года**

Основание: Общественная экспертиза проведена членами Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями с 20 по 31 марта 2020 года в рамках подготовки к заседанию Совета при Правительстве Республики Карелия по проведению в Республике Карелия Десятилетия детства на 2020 год совместно с Общественными советами по независимой оценке качества при Министерствах образования и социальной защиты Республики Карелия.

Цель: изучение открытой информации о наличии и качестве мониторинга и оценки качества предоставляемых услуг детям и семьям с детьми в Республике Карелия, размещенной на сайтах Министерства здравоохранения Республики Карелия и медицинских организаций, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 - 2019 годах

Нормативная правовая и организационно-управленческая база:

Об управлении качеством:

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

2.Федеральный закон «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» от 05.12.2017 № 392-ФЗ

3. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 июня 2019 г. № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

4. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 мая 2017 г. № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

5. Приказ Минздрава России № 201н от 4 мая 2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

6. Протоколы Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями № 6 от 27 декабря 2018 года и № 4 от 27 декабря 2019 года.

О Десятилетии Детства:

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 июля 2018 г. N 1375-р «План основных мероприятий до 2020 года, проводимых на территории Республики Карелия в рамках Десятилетия детства» (с изменениями: в ред. Постановления Правительства РФ от 30.11.2018 N 1450, распоряжений Правительства Российской Федерации от 01.12.2018 N 2653-р, от 09.08.2019 N 1789-р, от 14.12.2019 N 3033-р).

2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.11.2019 N 2631-р «Об утверждении системы статистических показателей, характеризующих ход выполнения мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства»

3. План мероприятий (дорожная карта) по реализации мер, направленных на профилактику социального сиротства, на период до 2021 года, 27 декабря 2019 года

4. Распоряжение Правительства Республики Карелия от 30 января 2019 года № 68р-П «План основных мероприятий до 2020 года, проводимых на территории Республики Карелия в рамках Десятилетия детства».

5. План действий в Республике Карелия по развитию социальной защиты детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на основе стратегического анализа на 2019 - 2022-2030 годы

6. План работы Совета при Правительстве Республики Карелия по проведению в Республике Карелия Десятилетия детства на 2020 год.

Предложения, высказанные Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг в 2018 - 2019 годах, по открытости и доступности информации на официальном сайте медицинских организаций:

1. Значимо продолжить деятельность по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах организаций, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации в удобной и доступной форме для получателей услуг.

2. Ценно на официальном сайте организации создать и поддерживать на разделы:

- для освещения результатов проводимой деятельности по управлению качеством – «Внутренняя и независимая оценка качества» («Оценка качества»),
- для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг (их законными представителями) – «Обратная связь» и «Часто задаваемые вопросы»,
- для популяризации информации о медицинских услугах и возможностях развития потенциала здорового образа жизни в соответствии с возрастом и особенностями здоровья – «Для детей» («Детям») и «Для родителей» («Родителям»).
- для поддержки получателей услуг с ограниченными возможностями – «Дистанционные услуги» и «Услуги на дому».

3. Необходимо на официальном сайте организации обеспечить для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению доступность дублирования звуковой и зрительной информации.

В Приложение 2 представлен Свод данных по результатам прохождения в 2018 - 2019 году медицинскими организациями Республики Карелия, реализующими медицинские услуги для детей и семей с детьми, независимой оценки качества условий оказания услуг.

Механизм проведения в 2020 году общественной экспертизы информации о мониторинге и оценке услуг для детей и семей с детьми, размещённой на официальных сайтах организаций:

При подготовке инструментария общественной экспертизы члены Общественного совета по НОК совместно с экспертами Национальной родительской ассоциации определили:

1.1. показатели, раскрывающие качество информации об осуществлении мониторинга и оценки услуг для детей и семей с детьми:

- наличие и качество информации о мониторингах и оценке качества услуг, в том числе для детей и семей с детьми;
- наличие и качество информации об обеспечении функционирования внутренней системы оценки качества;
- наличие и качество информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и планах устранения недостатков;
- наличие и качество разделов с информацией для детей и родителей.

1.2. индикаторы, подтверждающие качество информации об осуществлении мониторинга и оценки услуг для детей и семей с детьми:

- наличие нормативных правовых документов, регламентирующих мониторинг и оценку;
- наличие аналитических материалов по итогам мониторинга и оценки в соответствии с планом деятельности организации;
- наличие доступной для получателей услуг, в том числе в соответствии с возрастом, информации о принятых решениях по их обращениям и результатам анкетных опросов.

1.3. шкала экспертной оценки информации:

- 2 балла – материалы представлены в полном объёме и легкодоступны получателям услуг,
- 1 балл – материалы представлены частично, доступны получателям услуг не в полной мере,
- 0 баллов – материалы отсутствуют.

1.4. шкала экспертной оценки при подведении итогов:

- 11,5 до 16 баллов (72 - 100%) – высокий уровень,
- 5,5 до 11,4 баллов (34 - 71 %) – средний уровень,
- 0 – 5,4 баллов (0 - 33%) – низкий уровень.

В Приложение 1 представлен Свод данных по результатам общественной экспертизы наличия и качества мониторинга и оценки качества услуг для детей и семей с детьми в медицинских организациях Республики Карелия, прошедших независимую оценку качества в 2018-2019 годах, на основе доступной информации на официальных сайтах организаций.

Основные выводы:

1. Мониторинг и оценка качества услуг для детей и семей с детьми в медицинских организациях, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2018 -2019 годах, осуществляется на **низком уровне** (4,2 балла из 16 максимально возможных, что соответствует 26,5%). На сайтах большинства организаций отсутствует актуальная информация о результатах оценки и предпринимаемых мерах по улучшению качества предоставляемых услуг детям и семьям с детьми.

2. Мониторинг и оценка качества услуг для детей осуществляется и освещается на официальном сайте организации **на высоком уровне** в ГБУЗ «Детская республиканская больница» (16 баллов/ 100%).

3. Мониторинг и оценка качества услуг для детей и семей с детьми осуществляется и освещается на официальных сайтах организаций **на среднем уровне**:

- ГБУЗ «Городская детская больница» (10 баллов/63%)
 - ГБУЗ «Городская поликлиника № 4» (8 баллов/50%)
 - ГБУЗ «Кондопожская центральная районная больница» (8 баллов/50%)
 - ГКУЗ «Специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики» (7 баллов/44%)
 - ГБУЗ «Больница скорой медицинской помощи» (7 баллов/44%)
 - ООО «Офтальмологический центр Карелии» (6 баллов/38%)
4. Мониторинг и оценка качества услуг для детей и семей с детьми в медицинских организациях Республики Карелия осуществляется и освещается на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия **на среднем уровне** (6 баллов/38%)

Рекомендации Общественного совета:

Министерству здравоохранения Республики Карелия:

1. Необходимо предусмотреть на сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия доступно и в полном объеме выраженную систему организации мониторинга и оценки качества медицинской помощи населению, в том числе предоставляемых услуг детям и семьям с детьми.
2. Важно отразить на сайте Министерства здравоохранения деятельность по мониторингу и оценке качества услуг для детей, участие Министерства и медицинских организаций Республики Карелия в мероприятиях Десятилетия детства в Карелии, в том числе с указанием нормативных документов, аналитических материалов, изучения мнения детей и взрослых на качество и эффективность осуществления мер, размещение ссылки на федеральный портал Десятилетия Детства: <https://10letie.edu.gov.ru/region/fed-plan?id=56>.
3. Ценно разъяснить учредителям и руководителям организаций необходимость размещения на их официальных сайтах результатов мониторинга и оценки качества предоставляемых услуг, в том числе детям и семьям с детьми, как эффективного инструмента проявления открытости системы управления качеством медицинской помощи и условий оказания услуг, включения получателей услуг в данную систему управления, привлечения их к развитию новых направлений деятельности организации путём создания электронных форм для отзывов, вопросов, предложений и жалоб («электронная приёмная»), формирования положительного имиджа организации.
4. Необходимо осуществлять постоянный контроль за доступностью, открытостью, актуальностью информации для детей и их родителей, размещаемой на сайтах медицинских организаций Республики Карелия.

Медицинским организациям Республики Карелия:

1. Необходимо всем медицинским организациям проверить актуальность представленной информации по мониторингу и оценке качества предоставляемых медицинских услуг, в том числе детям и семьям с детьми.
2. Важно на официальном сайте организации систематизировать материалы по мониторингу и оценке качества медицинской помощи в разделе «Мониторинг и оценка качества» и разместить в них документы в доступной форме и полном объёме, обратив особое внимание на наличие и доступность для получателей услуг аналитических отчетов и результатов внутренней и независимой оценки качества, локальных актов о проведении внутренней экспертизы, анализа изменений качества услуг и условий их предоставления, в том числе детям и семьям с детьми, за последние 5 лет по основным критериям оценки, принимаемые решения по качеству медицинской помощи и организации мониторинга и повышению качества услуг, предоставляемых детям и семьям с родителями, планом мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.
3. Необходимо на сайтах медицинских организаций создать разделы «Для родителей» («Родителям») и «Для детей» («Детям»), отражающие доступную информацию об оказании медицинской помощи для детей и родителей в соответствии с возрастом, психологическими и физическими особенностями и обеспечить их регулярное наполнение актуальной информацией и систематическое сопровождение на основании обратной связи от получателей услуг.

4.Ценно на официальном сайте организации систематически обновлять информацию в новостной ленте, фотографиях, информировать получателей услуг о выполнении мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг. Размещать информацию о ходе подготовки и результатах мероприятий, посвящённых «Десятилетию Детства в Республике Карелия». Раскрывать необходимость участия в организации и проведении мероприятий с участием детей и семей с детьми, посвящённых формированию здорового образа жизни и Всемирному дню здоровья (в том числе в рамках акций «10000 шагов с врачом», «Белая ромашка», «Своя игра» и др.).

Свод данных по результатам общественной экспертизы наличия и качества мониторинга и оценки качества услуг для детей и семей с детьми в медицинских организациях Республики Карелия, прошедших независимую оценку качества в 2018-2019 годах, на основе доступной информации на официальных сайтах организаций

№ п/п	Организации / Показатели (средний балл по организациям)	Наличие и качество мониторинга изучения деятельности и по оказанию услуг населению на официальном сайте организации	Наличие и качество мониторинга изучения деятельности и по оказанию услуг для детей на официальном сайте организации	Наличие и качество результатов внутренней оценки качества услуг на официальном сайте организации	Наличие и качество результатов внутренней оценки качества услуг для детей на официальном сайте организации	Наличие и качество предоставления результатов независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте организации	Наличие и качество планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на официальном сайте организации	Наличие и качество раздела «Для родителей» на официальном сайте организации	Наличие и качество раздела «Для детей», в т.ч. наличие плана участия в Десятилетии Детства, ссылки на федеральный портал «Десятилетие Детства» на официальном сайте организации	Итого общий балл по организации/ среднее значение по всем организациям
Организации, оказывающие услуги детям и прошедшие независимую оценку качества в 2018 году										
1.	ГБУЗ «Городская детская больница»	2	2	0	0	2	2	1	1	10/63%
2.	ГБУЗ «Детская республиканская больница»	2	2	2	2	2	2	2	2	16/100%
3.	ООО «Офтальмологический центр Карелии»	0	0	1	1	1	1	2	0	6/38%
4.	ИП Рианов В.В.	0	0	0	1	0	0	1	1	3/18
5.	ООО «МРТ-Эксперт Петрозаводск»	0	0	0	0	0	0	1	0	1/6,3%
	Медицинские организации (среднее значение в баллах к максимально возможному 2 баллам, %)	0,4/20%	0,4/20%	0,3/15%	0,4/20%	0,5/25%	0,5/25%	0,7/35%	0,4/20%	3,6/22,5%
Организации, оказывающие услуги детям и прошедшие независимую оценку качества в 2019 году										
1.	ГБУЗ «Больница скорой медицинской помощи»	2	1	2	1	0	0	0	1	7/44%
2.	ГБУЗ «Медвежьегорская	1	0	1	0	1	0	0	0	3/19%/

	центральная районная больница»									
3.	ГКУЗ «Специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики»	1	1	1	1	0	0	2	1	7/44%
4.	ООО «Визус»	0	0	0	0	0	0	0	0	0/0%
5.	ГБУЗ «Республиканский кожно-венерологический диспансер»	0	0	0	0	1	0	1	1	3/19%
6.	ГБУЗ «Сегежская центральная районная больница»	0	0	0	0	0	0	0	0	0/0%
7.	ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 1»	0	0	0	0	1	0	1	0	2/12,5%
8.	ГБУЗ «Пряжинская центральная районная больница»	2	1	0	0	0	0	0	0	3/19%
9.	ГБУЗ «Кондопожская центральная районная больница»	2	0	2	0	2	2	0	0	8/50%
10.	ГБУЗ «Республиканская инфекционная больница»	0	0	1	0	0	0	1	0	2/12,5%
11.	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4»	2	2	0	0	1	1	1	1	8/50%
12.	ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 2»	0	0	0	0	0	0	2	0	2/12,5%
13.	ГБУЗ «Питкярантская центральная районная больница»	0	0	0	0	0	0	0	0	0/0%
14.	ГБУЗ «Республиканский наркологический диспансер»	0	0	1	0	1	0	0	0	2/12,5%
15.	ГБУЗ «Толвуйская амбулатория»	2	0	0	0	0	0	0	0	2/12,5%
16.	ГБУЗ «Олонецкая центральная районная больница»	0	0	0	0	0	0	0	0	0/0%
	Медицинские организации (среднее значение в баллах к макс.возм.2 баллам,%)	0,8/40%	0,3/15%	0,25/12,5%	0,06/3%	0,2/10%	0,1/5%	0,25/12,5%	0,1/5%	2,06/12,9%

Приложение 1.2.

Свод данных по результатам общественной экспертизы наличия и качества мониторинга и оценки качества услуг для детей и семей с детьми в Министерстве здравоохранения Республики Карелия *(на основе доступной информации на официальном сайте)*

№ п/п	Организация/Показатели	Наличие и качество мониторинга изучения деятельности и по оказанию услуг населению на официальном сайте	Наличие и качество мониторинга изучения деятельности и медицинских организаций по оказанию услуг для детей на официальном сайте	Наличие и качество результатов внутренней оценки качества услуг, осуществляемых медицинскими организациями, на официальном сайте Министерства	Наличие и качество результатов внутренней оценки качества услуг для детей, осуществляемых медицинскими организациями, на официальном сайте Министерства	Наличие и качество предоставления результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства	Наличие и качество планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства	Наличие и качество раздела «Для родителей» на официальном сайте Министерства	Наличие и качество раздела «Для детей», в т.ч. наличие плана участия в Десятилетии Детства, ссылки на федеральный портал «Десятилетие Детства» на официальном сайте Министерства	Итого общий балл
1.	Министерство здравоохранения Республики Карелия	1	1	1	0	1 <i>временно нет доступа</i>	1 <i>временно нет доступа</i>	1 <i>есть отдельные рубрики в общих материалах</i>	0	6/38%

Приложение 2.

Свод данных по результатам прохождения медицинскими организациями Республики Карелия, реализующими медицинские услуги для детей и семей с детьми, независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 - 2019 году.

№	Организация	Открытость и доступность информации	Комфортность оказания услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл
2018 год							

1.	ГБУЗ «Городская детская больница»	99	100	99	99	91	97
2.	ГБУЗ «Детская республиканская больница»	99	98	84	100	100	95
3.	ООО «Офтальмологический центр Карелии»	94	94	85	84	80	87
4.	ООО «МРТ-Эксперт Петрозаводск»	81	100	59	100	95	86
5.	ИП РиановВ.В.	75	100	27	100	91	79
	Среднее значение в баллах	89,6	98,4	70,8	96,6	91,4	88,8
2019 год							
6.	ГБУЗ «Больница скорой медицинской помощи»	98,7	91,0	98,3	98,9	96,0	96,1
7.	ГБУЗ «Медвежьегорская центральная районная больница»	98,5	90,0	99,7	99,1	95,8	96,1
8.	ГКУЗ «Специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики»	95,9	98,5	86,0	100,0	96,3	94,8
9.	ГБУЗ «Республиканский кожно-венерологический диспансер»	97,4	90,1	92,5	98,5	95,2	94,3
10.	ГБУЗ «Олонецкая центральная районная больница»	98,3	89,6	89,8	97,4	95,4	94,1
11.	ГБУЗ «Пряжинская центральная районная больница»	98,4	88,2	90,7	96,6	95,2	93,7
12.	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4»	97,9	87,3	91,1	99,8	95,8	93,7
13.	ГБУЗ «Сегежская центральная районная больница»	97,6	89,5	90,7	98,9	94,5	93,6
14.	ООО «Визус»	95,0	89,1	85,7	98,3	96,1	92,5
15.	ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 1»	98,1	87,3	85,4	97,3	95,8	92,5
16.	ГБУЗ «Республиканская инфекционная больница»	98,3	88,8	82,3	97,3	95,5	92,0
17.	ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 2»	98,1	88,0	76,7	98,0	96,7	91,2
18.	ГБУЗ «Республиканский наркологический диспансер»	98,2	90,3	76,1	97,7	94,5	91,0
19.	ГБУЗ «Толвуйская амбулатория»	95,4	89,4	76,8	97,4	95,1	90,7
20.	ГБУЗ «Питкярантская центральная районная больница»	86,0	91,1	68,8	97,9	94,6	87,4
21.	ГБУЗ «Кондопожская центральная районная больница»	97,8	89,8	57,4	98,3	95,0	87,2
	Итого среднее значение в баллах:	96,9	89,9	84,3	98,2	95,5	93,0

Рекомендации к обязательному публичному Отчёту Главы Республики Карелия о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Карелия, в 2019 году.

1. Рекомендовать Главе Республике Карелия обратить особое внимание Министерства здравоохранения Республики Карелия на необходимость:

- содействия медицинским организациям в повышении качества условий оказания медицинских услуг, обратив особое внимание на необходимость создания условий для получателей услуг с инвалидностью и созданию условий для оборудования медицинских организаций электронными устройствами для информационного сопровождения деятельности организации, своевременного сбора актуальной информации о качестве условий оказания медицинских услуг;

- способствования медицинским организациям Республики Карелия в создании и (или) актуализации на официальных сайтах медицинских организаций специализированных разделов «Родителям» и «Детям» с размещением информации об услугах для детей и семей с детьми и обеспечения доступности всех электронных видов связи получателей услуг с Министерством и медицинскими организациями;

- рассмотрения при согласовании дорожных карт (программ) системного развития медицинских организаций и их бюджетов на 2020-2021 годы возможности выделения средств на устранение недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году;

- продолжения развития системы диспансеризации граждан, рассматривая её как важный фактор формирования культуры здорового образа жизни и профилактики заболеваний, обратив особое внимание на состав стандарта услуг в рамках диспансеризации, с обязательным прохождением исследований, в том числе клинического и биохимического анализа крови, по особо часто выявляемым в Республике Карелия заболеваниям;

- продолжения совершенствование совместно с медицинскими организациями и организациями, разрабатывающими программы для электронного документооборота, систему информационно-телекоммуникационного процесса сопровождения оказания медицинских услуг, обеспечивающую оперативность и комфортность фиксирования данных об оказанных медицинских услугах и их получателях, автоматизированную подготовку текущей и итоговой отчётности др., с целью высвобождения времени медицинских работников для непосредственной деятельности по оказанию медицинских услуг их получателям;

- рассмотрения возможности при оценке эффективности, качества и результативности деятельности медицинских организаций установления дополнительного выделения средств на совершенствование материально-технической базы и развитие кадрового потенциала организациям, эффективно использующим бюджетные средства и государственные ресурсы, проводящим грамотную кадровую политику, привлекающим в медицинские организации благотворительные средства и добровольцев, сотрудничающими с социально ориентированными некоммерческими организациями и организациями-партнёрами из сфер образования, культуры, социального обслуживания и др., имеющим высокие оценки удовлетворённости получателей услуг.

2. Рекомендовать Главе Республике Карелия обратить особое внимание медицинских организаций Республики Карелия на необходимость повышения качества условий оказания услуг (общие предложения. Предложения в разрезе каждой медицинской

организации направлены медицинским организациям по итогам независимой оценки качества в декабре 2019 года):

2.1. По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

- размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте организации в сети «Интернет» и информационных стендах организаций, в том числе создание постоянно действующих разделов «Детям» и «Родителям»;

- продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах организаций, удобных и доступных для получателей услуг;

- продолжение на официальных сайтах организаций для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями системной поддержки на должном уровне работы вкладок «Обратная связь» и «Часто задаваемые вопросы»;

- создание на официальном сайте организации раздела «Внутренняя и независимая оценка качества», где разместить аналитические материалы организации по внутренней оценке качества и протоколы изучения удовлетворенности получателей услуг, решения и предложения Общественного совета по результатам прохождения независимой оценки качества, ссылки на источники размещения результатов независимой оценки качества на официальных сайтах и порталах органов власти регионального и федерального уровней, планы по устранению недостатков и улучшению качества условий оказания услуг, отчёты о реализации предложений получателей услуг и мероприятий плана, информации о качестве деятельности организации в СМИ;

- установка в доступных для получателей услуг помещениях организаций электронные средства коммуникаций, позволяющие беспрепятственно изучать основную информацию о деятельности организации, и упорядочить размещение информации в печатном виде на стендах с использованием дисплей-папок, обеспечив доступность и читаемость размещаемой информации;

- рассмотрение возможности популяризации через СМИ информации о деятельности организации, расположенной на информационных стендах, буклетах и официальных сайтах организаций.

2.2. По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- совершенствование материально-технической базы медицинских организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан, обратив особое внимание на:

- 1) продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций;

- 2) приобретение современного медицинского оборудования для обеспечения своевременной диагностики выявления заболеваний, установления максимально точных диагнозов, эффективного и качественного лечения;

- продолжение обеспечения наличия и/или доступности, удобства парковки на территории организаций для автотранспорта получателей медицинских услуг;

- продолжение создания условий для обеспечения беспрепятственной доступности записи на получение медицинских услуг, особенно посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- изучение мнения получателей услуг на удобство места размещения питьевой воды в помещениях медицинской организации и обеспечение её постоянной доступности;

- продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно - гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

- обеспечение бесперебойного наличия в медицинских организациях бахил и доступности их для получателей услуг и навещающих их близких в стационарных условиях;

- продолжение улучшения качества питания в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в стационарных условиях;

- продолжение деятельности по внедрению в практику работы организаций инновационных технологий, позволяющих расширить спектр медицинских услуг, обратив особое внимание на просветительские услуги, повысить их качество и эффективность.

2.3. По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- поддержка качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью;

- обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- обеспечение возможности предоставления медицинских услуг людям с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому;

- обеспечение наличия сотрудников организации, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации при получении медицинской услуги.

2.4. По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»:

- сохранение культуры доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространение примера бережного и чуткого служения в профессии, повышение уровня психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников медицинских организаций;

- соблюдение этических и деонтологических норм работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию и ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг;

- расширение системы поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников медицинских организаций, постоянного материального и морального стимулирования эффективной и качественной их деятельности, доброжелательного и продуктивного сотрудничества с получателями услуг в интересах повышения качества их и своей жизни, проявления медицинскими работниками примера здорового образа жизни.

2.5. По результатам оценки критериев «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- продолжение совершенствования внутренней системы оценки качества оказания услуг с учётом требований независимой оценки качества условий оказания услуг, обеспечив постоянное изучение мнения получателей услуг, работников и социальных партнёров

медицинских организаций о качестве условий, процессов и результатов медицинской деятельности;

- продолжение повышения уровня профессиональных и личностных компетентностей работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания качественных услуг, улучшению качества деятельности медицинской организации в целом;

- повышение уровня социальных компетентностей получателей услуг через системное участие их и членов их семей (законных представителей):

- 1) во внутренней и независимой оценке качеств условий оказания услуг,

- 2) в деятельности органов государственно-общественного управления организации,

- 3) в событиях, проектах, программах, реализуемых медицинской организацией в интересах повышения качества жизни получателей услуг и развития потенциала их здоровья, особенно детей и семей с детьми.

- принятие планов деятельности медицинских организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг, размещение их и актуальной информации о их выполнении на официальных сайтах организаций.