

## **ПРОТОКОЛ № 5**

### **ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ**

*На базе ГБУЗС «Городская больница № 1 им. Н.И. Пирогова»*

*11.12.2024 г.*

*11-00 часов*

Присутствовали: 6 из 6 членов Совета:

Богачев Вадим Александрович — председатель совета

Егоров Михаил Иванович — заместитель председателя совета

Гриняк Василий Иосифович — член совета

Лазарева Александра Александровна — член совета

Халикова Людмила Александровна — член совета

Споднеко Юлия Александровна — член совета

#### **Приглашенные:**

В заседании Общественного совета приняли участие:

начальник отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности Департамента здравоохранения города Севастополя (далее – Департамент) – Головина Н.А.;

начальник отдела сопровождения информационных систем, сетевого и компьютерного оборудования ГБУЗС «МИАЦ» – Родыгин М.Ю.;

главные врачи и ответственные лица от медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) в 2024 году: ГБУЗС «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова», ГБУЗС «Городская больница № 5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка».

#### **Повестка заседания**

1. Заслушан доклад «Об итогах количественного мониторинга анкет, учтенных в информационно-аналитической системе «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» по состоянию на 11.12.2024 (итоговые результаты за 2024 год).

докладчик: начальник отдела сопровождения информационных систем, сетевого и компьютерного оборудования ГБУЗС «МИАЦ» Родыгин М.Ю.;

содокладчики: главные врачи: – ГБУЗС «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова» (Коситченков А.А.), ГБУЗС «Городская больница № 5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка» (Шайнер Н.Б.).

Суммарно количество анкет по двум медицинским организациям составляет 1975 анкет. В разрезе: ГБУЗС «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова» – 1008 анкет, ГБУЗС «Городская больница № 5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка» – 967 анкет.

Таблица с результатами:

Краткое наименование	Условия для НОК	Итоговый результат	Количество анкет	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка																							
				Открытость и доступность информации об организации				Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги							Доступность услуг для инвалидов				Добросовестность, вежливость работников медицинской организации				Удовлетворенность условиями оказания услуг				
				1	1.1	1.2	1.3	2	2.1	2.2	2.3	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2	5.3				
		<b>Итого</b>	<b>67</b>	<b>1975</b>	<b>39</b>				<b>39</b>	<b>91</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>18</b>				<b>18</b>	<b>97</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>94</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>48</b>	
ГБУЗ Севастополя	А	х		581	х	х	х	х	37	84	30	33	21	х	х	х	х	15	96	39	33	19	96	26	18	46	
Городская больница	С	х		427	х	х	х	х	39	88	30	32	26	х	х	х	х	25	92	37	36	19	91	27	18	46	
		<b>Итого</b>	<b>66</b>	<b>1008</b>	<b>38</b>				<b>38</b>	<b>86</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>20</b>				<b>20</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>91</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>46</b>	
ГБУЗ Севастополя	А	х		837	х	х	х	х	39	92	30	37	23	х	х	х	х	30	99	40	39	20	94	28	18	48	
Городская больница	С	х		130	х	х	х	х	40	99	30	40	29	х	х	х	х	0	99	39	40	20	99	30	19	50	
		<b>Итого</b>	<b>69</b>	<b>967</b>	<b>40</b>				<b>40</b>	<b>96</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>15</b>				<b>15</b>	<b>99</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>97</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	

По результатам анализа полученных результатов мониторинга НОК оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории города Севастополя в 2024 году, согласно Инструкции «Информационно-аналитическая система «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», установлено

### ГБУЗС «Городская больница № 1 им. Н.И. Пирогова»

Всего анкет по медицинской организации – 1008 штук (не менее 600)

#### Амбулаторная помощь:

Всего анкет – 581

**п. 1** Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

**п.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **37 % (максимальное значение 40%)**;

**п. 2. (сумма критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 – максимальное значение 100 баллов)**

Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» – **84 балла**;

**п.2.1** Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания

услуг: 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 «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние – **30 баллов (максимальное значение 30)**;

**п.2.2** Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации – **33 баллов (максимальное значение 40)**);

**п.2.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **21 % (максимальное значение 30)**;

**п. 3** Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

**п.3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) – **15 баллов (максимальное значение 30)**;

**п.4** (значение критерия = **4.1 + 4.2. + 4.3 – максимальное значение 100 баллов**). Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» – **96 баллов (максимальное значение 100 баллов)**;

**п.4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **39 % (максимальное значение 40)**;

**п.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **38 % (максимальное значение 40)**;

**п.4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **19 % (максимальное значение 20)**;

**п.5.** (значение критерия = **5.1 + 5.2 + 5.3 – максимальное значение 100 баллов**). Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность

условиями оказания услуг» – **90 балла (максимальное значение 100);**

**п.5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **26 % (максимальное значение 30);**

**п.5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **18 % (максимальное значение 20);**

**п.5.3.** Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **46 % (максимальное значение 50).**

### **Стационарная помощь**

Всего анкет – 427

**п. 1** Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

**п.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **39 % (максимальное значение 40%);**

**п. 2. (сумма критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 – максимальное значение 100 баллов)**

Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» – **88 баллов;**

**п.2.1** Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: 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 «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние – **30 баллов (максимальное значение 30);**

**п.2.2** Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации – **32 балла (максимальное значение 40);**

**п.2.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **26 % (максимальное значение 30);**

**п. 3** Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

**п.3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для

инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) – **25 баллов (максимальное значение 30);**

**п.4 (значение критерия = 4.1 + 4.2. + 4.3 – максимальное значение 100 баллов).** Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» – **92 баллов (максимальное значение 100 баллов);**

**п.4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **37 % (максимальное значение 40);**

**п.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **36 % (максимальное значение 40);**

**п.4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **19 % (максимальное значение 20);**

**п.5. (значение критерия = 5.1 + 5.2 + 5.3 – максимальное значение 100 баллов).** Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – **91 балл (максимальное значение 100);**

**п.5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **27 % (максимальное значение 30);**

**п.5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **18 % (максимальное значение 20);**

**п.5.3.** Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **46 % (максимальное значение 50).**

**ГБУЗС «Городская больница № 5 – «Центр охраны  
здоровья матери и ребенка»**

Всего анкет по медицинской организации – 967 штук (не менее 600)

**Амбулаторная помощь:**

Всего анкет – 837

**п. 1** Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

**п.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **39 % (максимальное значение 40%)**;

**п. 2. (сумма критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 – максимальное значение 100 баллов)**

Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» – **92 балла**;

**п.2.1** Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: 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 «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние – **30 баллов (максимальное значение 30)**;

**п.2.2** Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации – **37 баллов (максимальное значение 40)**);

**п.2.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **25 % (максимальное значение 30)**;

**п. 3** Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

**п.3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) – **30 баллов (максимальное значение 30)**;

**п.4 (значение критерия = 4.1 + 4.2. + 4.3 – максимальное значение 100 баллов).** Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» – **99 баллов (максимальное значение 100 баллов)**;

**п.4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении

в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **40 % (максимальное значение 40)**;

**п.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **39 % (максимальное значение 40)**;

**п.4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **20 % (максимальное значение 20)**;

**п.5.** (значение критерия = 5.1 + 5.2 + 5.3 – максимальное значение 100 баллов). Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – **94 балла (максимальное значение 100)**;

**п.5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **28 % (максимальное значение 30)**;

**п.5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **18 % (максимальное значение 20)**;

**п.5.3.** Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **48 % (максимальное значение 50)**.

#### Стационарная помощь

Всего анкет – 130

**п. 1** Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

**п.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **40 % (максимальное значение 40%)**;

**п. 2. (сумма критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 – максимальное значение 100 баллов)**

Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» – **99 баллов**;

**п.2.1** Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: 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 «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние – **30 баллов (максимальное значение 30)**;

**п.2.2** Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации – **40 баллов (максимальное значение 40)**;

**п.2.3** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **29 % (максимальное значение 30)**;

**п. 3** Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

**п.3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) – **0 баллов (максимальное значение 30)**;

**п.4** (значение критерия = **4.1 + 4.2. + 4.3 – максимальное значение 100 баллов**). Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» – **99 баллов (максимальное значение 100 баллов)**;

**п.4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **39 % (максимальное значение 40)**;

**п.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **40 % (максимальное значение 40)**;

**п.4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **20 % (максимальное значение 20)**;

**п.5.** (значение критерия = **5.1 + 5.2 + 5.3 – максимальное значение 100 баллов**). Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – **99 баллов (максимальное значение 100)**;

**п.5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – **30 % (максимальное значение 30)**;