

Протокол**заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Тыва об итогах деятельности Общественного совета за 2022 год**

«24» 02 2023г.

г. Кызыл

№12-1-ЮА/23

Председательствовал: министр здравоохранения Республики Тыва Югай А.К.
Присутствовали:
Куулар М.Д. Первый заместитель министра здравоохранения Республики Тыва;
Ховалыг Н.М. Заместитель министра здравоохранения Республики Тыва;
Кандан В.С. Председатель Общественного совета при Минздраве РТ;
Члены Ооржак С.Б., Седип А.Д., Байсклан Э.С., Романова
Общественного И.В., Бады-Сагаан Г.К.
совета:

Руководители и Кежикей Н.В., Хайбы С.Б., Болаа А.А., Монгуш Ч.Б.,
специалисты Уржук А.А., Энмекей Ч.Х.
структурных
подразделений
Минздрава РТ:

Руководители Кажин-оол А.С., Булытова Ч.Б., Ховалыг В.Т., Ондар
подведомственных А.В., Ооржак М.Д., Торуш Б.К., Хертек А.А., Кара-
организаций Монгуш О.А., Шимит А.А., Куулар А.В., Сат М.В.,
Минздрава РТ: Хертек Д.Ш., Монгуш О.В., Начин А.А., Думен-Байыр
О.В., Ховалыг В.Ш., Канчыыр-оол А.А., Санчы И.Д.

1. О составе Общественного совета при Министерстве здравоохранения РТ
(Кандан В.С.)

Принять к сведению доклад председателя Общественного совета при Минздраве РТ при Минздраве РТ Кандан В.С.

2. Об итогах деятельности Общественного совета за 2022 год

Принять к сведению доклад начальника отдела по контролю качества и безопасности медицинской деятельности при Минздраве РТ Кежикей Н.В.

Решение:**Руководителям медицинских организаций:**

1) обеспечить контроль за информированием граждан в доступной форме (в том числе с использованием сети-Интернет) во исполнение ст. 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постоянно;

2) усилить контроль за актуализацией сведений на официальных сайтах медицинских организаций; активировать онлайн-анкетирование получателей услуг, в том числе людей с ограниченными возможностями, с отслеживанием изменений (текущих значений) показателей, постоянно.

3) улучшить работу по повышению комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями;

4) руководителям медицинских организаций ГБУЗ РТ «Бай-Тайгинская ЦКБ», ГБУЗ РТ «Тоджинская ЦКБ», ГБУЗ РТ «Тере-Хольская ЦКБ» обеспечить создание и работу официальных сайтов;

5) провести мониторинг по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями; предоставить отчеты о проделанной работе по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности при Минздраве РТ на электронную почту okkbmd@mail.ru, ежемесячно.

6) разработать план мероприятий по устранению нарушений, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;

Председателю Общественного совета при Минздраве РТ (Кандан В.С.):

1) рассмотреть и обновить состав Общественного совета при Минздраве РТ из представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан и общественных объединений инвалидов;

2) предоставить адреса электронных почт членов Общественного совета для создания учетной записи на сайте <https://nok.minzdrav.gov.ru> с целью аналитики и оценки медицинских организаций республики;

3) организовать проверки, в т.ч. выездные, в медицинские организации республики с целью улучшения качества работы независимой оценки качества оказания услуг населению по показателям, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» согласно приложению № 1;

4) при выездных проверках для оценки НОК применить чек-листы согласно приложению № 2;

5) предоставлять отчет о проделанной работе раз в полугодие;

6) контроль за выполнением настоящего протокола возложить в отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Министр



А.К. Югай

Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
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)

2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги»

№ показателя	Показатели
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), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому

- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

№ показателя	Показатели
---------------------	-------------------

- | | |
|------|---|
| 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) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 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) |

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели
---------------------	-------------------

- | | |
|------|---|
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

Карта контрольных мероприятий для амбулаторных условий

Наименование медицинской организации	Дата
Входная группа	
- Безопасная площадка перед главным входом	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Вывеска (наименование МО и время работы)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Бахилы <input type="checkbox"/> бесплатно <input type="checkbox"/> за деньги (самостоятельно)	<input type="checkbox"/> не требуются
- Гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Очередь в гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информационный киоск	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Навигация по медицинской организации	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Доступная среда	
- Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Контактная информация о лицах, ответственных за сопровождение маломобильных граждан	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Средства двусторонней связи на входной группе	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Пандусы, поручни	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Доступные и оборудованные санитарно-гигиенические помещения	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Достаточная ширина дверных проемов в стенах и лестничных маршей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Лифт <input type="checkbox"/> пассажирский <input type="checkbox"/> грузовой <input type="checkbox"/> отсутствует	
- Наличие маркировки («желтый кружок») на прозрачных дверях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие маркировки (желтые полосы, цветом) на ступенях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Высота порогов (идеально – не более 1,5 см)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Регистратура	
- Актуальное расписание приема специалистами	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Должности в расписании соответствуют номенклатуре должностей	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Формат регистратуры <input type="checkbox"/> Открытый <input type="checkbox"/> Закрытый (окошки)	
<input type="checkbox"/> Прозрачное стекло <input type="checkbox"/> Непрозрачное стекло	
- Санитарно-гигиенические помещения расположены на каждом этаже	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие в санитарно-гигиенических помещениях <input type="checkbox"/> туалетной бумаги	
<input type="checkbox"/> воды <input type="checkbox"/> мыла <input type="checkbox"/> бумажных полотенец <input type="checkbox"/> сушилки для рук	
- Питьевая вода	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Анкеты по независимой оценке качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие полной версии и последней редакции нормативно-правовых актов, сведений о медицинских работниках	
<input type="checkbox"/> 323-ФЗ <input type="checkbox"/> 326-ФЗ <input type="checkbox"/> ПГТ <input type="checkbox"/> ТПГТ <input type="checkbox"/> ЖНВЛП <input type="checkbox"/> медицинские работники	
Информационные стенды	
- Удобное размещение информационных стендов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений наиболее важные места выделяются (подчеркиваются)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Полная информация о медицинской организации (структура, органы управления,	

- местонахождение обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем) Есть Нет
- Копия лицензии с приложениями Есть Нет
- Информация о вышестоящих и контролирующих организациях Есть Нет
- Справочная информация о противодействии коррупции Есть Нет
- Информация о возможности ознакомиться с НПА Есть Нет
- Информация о страховых медицинских организациях Есть Нет
- Информация о видах и профилях медицинской помощи Есть Нет
- Информация о порядке, об объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с ПТГ и ТПТГ Есть Нет
- Информация о маршрутизации пациентов Есть Нет
- Информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в ТПТГ Есть Нет
- Информация о правилах записи на первичный прием, консультацию, обследование Есть Нет
- Информация о сроках и порядке проводимой диспансеризации Есть Нет
- Информация о проведении вакцинации Есть Нет
- Информационные плакаты о здоровом образе жизни Есть Нет
- Информация о льготном лекарственном обеспечении Есть Нет
- Информация о правилах предоставления платных медицинских услуг (образец договора) Есть Нет
- Положение об оказании платных медицинских услуг, информация о перечне и ценах (тарифах) на платные услуги Есть Нет
- Возможность записи на прием к врачу в регистратуре по телефону через портал в сети Интернет информационный киоск лечащим врачом
- Достаточное количество мест ожидания приема Да Нет
- Очереди в регистратуру Есть Нет
- на прием к врачу Есть Нет
- Наличие на дверях: № кабинета, должности и ФИО принимающего в нем специалиста Есть Нет
- Наличие помещений без обозначений Есть Нет
- Условия пребывания в медицинской организации
 - комфортное освещение недостаточное освещение
 - комфортный температурный режим некомфортный температурный режим
 - требуется косметический ремонт требуется замена мебели
- Санитарное состояние медицинской организации
 - плохое удовлетворительное хорошее

Дополнительно для детских медицинских организаций

- Входная группа Есть Нет
- Оборудованное и обозначенное место для детских колясок Есть Нет
- Отдельный вход для инфицированных детей Есть Нет
- Безопасные (закрытые) лестничные проемы, окна Есть Нет
- Прививочный кабинет Есть Нет
- Актуальный календарь прививок рядом с прививочным кабинетом Есть Нет
- Информация о дне здорового ребенка Есть Нет

Карта контрольных мероприятий для стационарных условий

Наименование медицинской организации	Дата
Входная группа	
- Безопасная площадка перед главным входом	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Вывеска (наименование МО и время работы)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Бахилы <input type="checkbox"/> бесплатно <input type="checkbox"/> за деньги (самостоятельно)	<input type="checkbox"/> не требуются
- Гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Очередь в гардероб	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информационный киоск	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Навигация по медицинской организации	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Отдельный вход для посетителей	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Помещение для встреч посетителей с пациентами	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Доступная среда	
- Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Контактная информация о лицах, ответственных за сопровождение маломобильных граждан	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Средства двусторонней связи на входной группе	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Пандусы, поручни	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Доступные и оборудованные санитарно-гигиенические помещения	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Достаточная ширина дверных проемов в стенах и лестничных маршей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Лифт <input type="checkbox"/> пассажирский <input type="checkbox"/> грузовой <input type="checkbox"/> отсутствует	
- Наличие маркировки («скелтый кружок») на прозрачных дверях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие маркировки (желтые полосы, цветом) на ступенях	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Высота порогов (идеально – не более 1,5 см)	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
Приемное отделение	
- Медицинская каталка	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Смотровая комната	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Средства двусторонней связи на входной группе	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Пандусы, поручни	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Санитарно-гигиенические помещения расположены на каждом этаже	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие в санитарно-гигиенических помещениях <input type="checkbox"/> туалетной бумаги	
<input type="checkbox"/> воды <input type="checkbox"/> мыла <input type="checkbox"/> бумажных полотенец <input type="checkbox"/> сушилки для рук	
- Питьевая вода	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Анкеты по независимой оценке качества оказания услуг медицинской организацией	<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет
- Наличие полной версии и последней редакции нормативно-правовых актов, сведений о медицинских работниках	
<input type="checkbox"/> 323-ФЗ <input type="checkbox"/> 326-ФЗ <input type="checkbox"/> ПГТ <input type="checkbox"/> ТПГТ <input type="checkbox"/> ЖНВЛП <input type="checkbox"/> медицинские работники	