

Протокол № 3

Заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Забайкальского края по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее Общественный совет)

от « 10 » июля 2019 г.

Повестка:

1. Подведение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края за 1 полугодие 2019 года.
2. Информация члена Общественного совета И.В. Мищенко о мониторинге за ходом проведения независимой оценки в медицинских организациях.
3. Утверждение перечня медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка в 2019 году.

Присутствуют:

- | | | |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | Коржов Борис Викторович | Член Бюро Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда и правоохранительных органов |
| 2 | Грищёва Людмила Степановна | Член Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда и правоохранительных органов |
| 3 | Никифорова Ольга Леонидовна | Член региональной общественной организации «Союз женщин Забайкальского края» |
| 4 | Потяев Александр Викторович | Член Общественной палаты Забайкальского края. Председатель Забайкальского регионального отделения общероссийской общественной организации «Союз журналистов России» |
| 5 | Печенин Иван Иванович | Забайкальская краевая общественная |

организация ветеранов (пенсионеров)
войн, труда и правоохранительных
органов

- | | | |
|----|-----------------------------|--|
| 6 | Горбань Лариса Федоровна | Член Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда и правоохранительных органов |
| 7 | Мищенко Ирина Владимировна | Член региональной общественной организации «Союз женщин Забайкальского края» |
| 8 | Ширшов Юрий Александрович | Председатель Общественного совета по защите прав пациентов при территориальном органе Росздравнадзора по Забайкальскому краю, член Общественной палаты Забайкальского края. |
| 9 | Севера Татьяна Владимировна | Председатель Забайкальского регионального отделения общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» |
| 10 | Тулаева Олеся Валерьевна | Заместитель председателя Забайкальской региональной общественной организации больных рассеянным склерозом. Член Общероссийской общественной организации больных рассеянным склерозом |

Приглашены:

А. А. Краснояров – первый заместитель министра здравоохранения.

Т.Н. Шаврова – начальник ведомственного контроля и управления качеством оказания медицинской помощи Министерства здравоохранения Забайкальского края

Т.С. Гринь – и.о. заместителя министра здравоохранения Забайкальского края, начальник отдела охраны материнства и детства.

Во вступительном слове председателем Общественного совета Б.В. Коржовым проинформированы члены совета, что, по состоянию на 10 июля 2019 г. исполняющим обязанности министра здравоохранения назначен

Кожевников Владимир Вениаминович, первым заместителем министра А. А. Краснояров.

Так же до членов Общественного совета доведено, что на 2019 год оператором, в соответствии с законодательством РФ о контрактной системе в сфере закупок, определен ООО «АБВ» г. Пермь.

По первому вопросу выступила Л.С. Грищёва, которая представила анализ результатов независимой оценки качества за 1 полугодие 2019 года. В анкетировании приняли участие в 28 медицинских организациях 16231 респондент, в том числе 11091 человек в амбулаторных условиях и 5140 человек в стационарных условиях. Из 16231 респондентов 1758 человек – инвалидов, что составило 10,8%. Замечания, выявленные в процессе независимой оценки качества, практически, одинаковы во всех медицинских организациях.

- Показатель «Открытость и доступность информации об организации»: ни в одной медицинской организации информация, размещенная на сайтах и внутри помещений, не соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н.

- Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинских услуг» - ни одна медицинская организация в амбулаторных условиях не набрала высший балл (100), в стационарных условиях 4 медицинских организации имеют высший балл, это: ГАУЗ «Агинская окружная больница», ГУЗ «Сретенская Центральная районная больница», ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер» и ГУЗ «Чернышевская ЦРБ».

Основными **замечаниями** являются

- несвоевременно осуществляется прием пациентов врачами, что создает очереди у кабинетов врачей. Самый высокий процент несвоевременности приема в Оловянинской ЦРБ – 35%; Чернышевской ЦРБ – 27%; Тунгокоченской ЦРБ – 29%; Краевая детская клиническая больница – 30%.
- в среднем в медицинских организациях проводятся в 9% несвоевременно диагностические исследования (в т.ч. 3% - лабораторные; 11% инструментальные; 44% КТ, МРТ).
- в 14% случаев респонденты не удовлетворены комфортностью условий оказания услуг в амбулаторных условиях: недостаточно свободных мест ожидания, отсутствие питьевой воды, очереди в регистратуре и у кабинетов специалистов, санитарное состояние помещений. Самый высокий процент неудовлетворенности в Тунгокоченской ЦРБ – 32%; 30% - в Приаргунской ЦРБ; 29% в Ононской ЦРБ; по 28% в Агинской

окружной больнице и Городской клинической больнице № 2; 27% - в Петровск-Забайкальской ЦРБ.

В стационарных условиях не удовлетворены питанием : в Краевой клинической больнице №4 – 60%; 84% - Могочинская ЦРБ; 66% в Могойтуйской ЦРБ; 33% - Оловянинская ЦРБ; 30% - Хилокская ЦРБ.

4% респондентов не удовлетворены комфортностью условий в приемных отделениях.

- Не соблюдаются сроки плановой госпитализации: Госпиталь ветеранов – 20 дней; Тунгокоченская ЦРБ – 19 дней; Краевая клиническая больница № 4 – 16 дней; Городская клиническая больница № 2 – 16 дней.

- Показатель «Доступность услуг для инвалидов»:

Средний балл в медицинских организациях за 1 полугодие составил 44, в том числе в амбулаторных условиях – 32, в стационарных условиях – 55 баллов.

23% инвалидов не удовлетворены доступностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие выделенных мест стоянок для автотранспорта инвалидов;
- отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
- отсутствие адаптированных лифтов, подъемных платформ;
- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля.

Самый высокий процент неудовлетворенности : Карымская ЦРБ – 64%; Хилокская ЦРБ – 60%; Приаргунская ЦРБ – 47%; Нерчинско-Заводская ЦРБ – 35%.

- Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл составил 97. Только в 6 медицинских организациях этот показатель составил 100 баллов в амбулаторных условиях и в 9 медицинских организациях в стационарных условиях. Этот показатель разделен на 3 позиции:

а) доброжелательность, вежливость медицинских работников при первичном контакте и информировании получателей услуг (регистратура, справочные, приемные отделения, сопровождения работниками);

б) доброжелательность, вежливость медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской помощи;

в) доброжелательность, вежливость медицинских работников при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, подача электронного обращения).

- Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл составил 94. В основном отмечены реципиентами неудовлетворенность навигацией внутри помещений медицинских организаций. В 8 медицинских организациях в амбулаторных условиях и в 8 стационарных удовлетворенность навигацией составляет 100 баллов. Показатель неудовлетворенности колеблется от 21,5% в Хилокской ЦРБ до 2% в Агинской окружной больнице и в Забайкальском краевом госпитале ветеранов.

Таким образом, по итогам 1 полугодия 2019 года 20 медицинских организаций получили оценку «отлично» и 8 «хорошо».

Средний балл независимой оценки по Забайкальскому краю за 1 полугодие 2019 года составил **83**, в том числе амбулаторные условия – **80** и стационарных – **85**.

Предложения Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг для руководителей медицинских организаций:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о медицинской организации на официальных сайтах и в помещениях в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов и принять меры по сокращению сроков ожидания.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания, питьевой водой, состояние санитарно-гигиенических помещений и др.).
4. Принять меры по обеспечению условий доступности услуг для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802н.
5. Организовать обучение специалистов по предупреждению конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами. Руководствоваться распоряжением Министерства здравоохранения Забайкальского края от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

1. Утвердить итоги независимой оценки качества условий оказания услуг в 28 медицинских организациях за 1 полугодие 2019 года (Приложение таблицы 1,2,3).

2. Рекомендовать Министерству здравоохранения Забайкальского края разместить результаты независимой оценки за 1 полугодие 2019 г. На официальном сайте Министерства здравоохранения Забайкальского края.

Голосовали:

За 10

Против 0

Воздержались 0

По второму вопросу выступила член Общественного совета И.В. Мищенко, которая доложила о контрольных мероприятиях по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в ГАУЗ «Краевая клиническая больница № 4».

Данная медицинская организация в 2019 году включена в проект реализации программы «Бережливая поликлиника». В настоящее время осуществляются мероприятия согласно программе:

- ✓ получено дополнительное диагностическое медицинское оборудование;
- ✓ создаются условия для инвалидов при получении услуг наравне с другими пациентами;
- ✓ в целях сокращения сроков ожидания предоставления услуг укомплектовывается медицинскими кадрами.

В общем рейтинге медицинских организаций ГАУЗ «Краевая больница № 4» за 1 полугодие 2019 года заняла 4 место из 28, средний балл составил 86, в том числе амбулаторная – 82, стационар – 90.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

Принять к сведению информацию члена Общественного совета И.В. Мищенко о мониторинге проведения независимой оценки в ГАУЗ «Краевая больница № 4».

Голосовали:

За 10

Против 0

Воздержались 0

По третьему вопросу выступила Л.С. Грищёва. Представлен на рассмотрение членов совета перечень медицинских организаций, которые в 2019 году не подлежат независимой оценке. Согласно приказа Минздрава России от 28.04.2018 г. № 197н 11 медицинских организаций не подлежат независимой оценке, остальные, включенные

в перечень, на территории Забайкальского края или услуг не оказывают, или, согласно ФЗ от 5.12.2017 № 392-ФЗ, не подлежат.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

Утвердить перечень медицинских организаций Забайкальского края, в отношении которых не проводится независимая оценка качества услуг и оказания услуг в 2019 году (Приложение № 1).

Голосовали:

За 10

Против 0

Воздержались 0

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Секретарь



О.Л. Никифорова