

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Общественный совет общественных организаций по защите прав пациентов и независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области (Общественный совет)

ПРОТОКОЛ № 10

10.11.2016 г.

14-30 ч.

Присутствовали члены Общественного совета:

1. Семькина Людмила Семеновна - член Общественного совета, заслуженный работник здравоохранения Российской Федерации.
2. Мишина Татьяна Васильевна - член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.
3. Соколова Наталья Андреевна - член Общественного совета, член Правления общественной организации «Союз женщин г. Благовещенск» Амурской области, член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.
4. Маскаева Наталья Владимировна - член Общественного совета, член общественного движения «Дети Солнца» Амурской областной общественной организации социальной поддержки детей-инвалидов и их родителей «Источник».
5. Дроняева Валентина Васильевна – член Общественного совета, член Благовещенской городской общественной организации ветеранов «Сотвори добро» Совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей».
6. Горпинич Владимир Петрович - член Общественного совета, член Благовещенской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов.
7. Корженевский Анатолий Викторович - член Общественного совета, член Российского Союза ветеранов Афганистана, член Амурского областного отделения Всероссийской общественной организации ветеранов Благовещенск «Боевое братство».

Приглашены для участия в заседании Общественного совета:

1. Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
2. Ермаковская Ольга Викторовна – начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению и реализации проектов министерства здравоохранения Амурской области.

Повестка заседания Общественного совета:

Анализ реализации плана работы по общественному мониторингу в части независимой оценки качества медицинских организаций области, согласно перечню медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2016 году. Внесение конструктивных предложений по улучшению качества их работы.

Выступили:

Горпинич Владимир Петрович, Мишина Татьяна Васильевна, Соколова Наталья Андреевна, Семькина Людмила Семеновна, Дроняева Валентина Васильевна, Корженевский Анатолий Викторович, Маскаева Наталья Владимировна.

I. По итогам проведения общественного мониторинга в части независимой оценки качества медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2016 году, выявили:

1. В **лабораторно-консультативном центре «Амур Тест»** (г. Благовещенск) условий для лиц с ограниченными возможностями никаких нет (отсутствие пандусов, поручней, подъемных платформ, сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, стендов, голосовых сигналов, информации шрифтом Брайля, дорожек для слабовидящих). Помещение небольшое, но все расположено рационально и не создает впечатления тесноты, хороший ремонт, очередей нет, очень уютная, благоприятная обстановка, очень вежливый персонал, в здании чисто, достаточно посадочных мест для ожидания, имеется телевизор, детский стол с принадлежностями для рисования, что удобно для пациентов, посетившие это учреждение с маленькими детьми, в коридорах установлены куллеры с питьевой водой. На стенде не в полном объеме размещена информация, например, нет информации об обращении граждан в вышестоящие организации по вопросам оказания качества медицинской помощи. Наполняемость сайта скудная. Отличная организация обслуживания медицинским персоналом, время предоставления услуг минимальное, результаты лабораторных исследований готовы день в день и удобным для пациента способом направляют готовый результат, оповещая его по телефону.

Предложения:

- создать благоприятные условия для лиц с ограниченными возможностями;
- дополнить стенды более полной информацией для пациентов;
- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

2. **Научно-практический лечебный центр ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России «Семейный врач».**

В помещении просторно, чисто, достаточно посадочных мест для ожидания, имеются современные автоматы для надевания и снятия бахил (услуги бесплатные, включая сами бахилы), также в холле организации имеется кофейный автомат, отсутствуют в коридорах куллеры с питьевой водой, нет условий для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие выделенных мест стоянки автотранспортных средств для инвалидов, дорожек для слабовидящих, пандусов в самой медицинской организации, адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок, информации шрифтом Брайля, дорожек для слабовидящих). Наполняемость стендов не значительна, наполняемость сайта, в целом, хорошая, но нет рубрики «вопрос-ответ», чтобы пациенты могли оставить свои комментарии, обсуждения, а также задать вопрос медицинской организации. Обстановка в помещении благоприятная, нет очередей, отмечается вежливость медицинского персонала, оперативное решение каких-либо вопросов, в палатах дневного стационара чисто и уютно, пациенты довольны обслуживанием и условиями нахождения в данной медицинской организации.

Предложения:

- решить вопрос о создании условий для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;
- дополнить стенды более полной информацией для пациентов;
- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

3. В *НУЗ «Отделенческая больница на станции Белогорск» ОАО «РЖД»* запись пациентов осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении пациентов и по телефону, запись по электронной регистратуре отсутствует, оказание медицинской помощи осуществляется за счет ОМС и ДМС, а также на платной основе, имеются в наличии информационные стенды, отражающие полную информацию о расписании работы врачей, расположения кабинетов, указаны Ф.И.О. специалистов, стенды с указанием должностных лиц, ответственных за организацию оказания медицинской помощи, указаны вышестоящие организации, в которые могут обратиться пациенты по вопросам качества оказания медицинской помощи, а также информация по вопросам медицинской профилактики, дополнительной диспансеризации определенных групп взрослого населения. Достаточное количество посадочных мест для ожидания, имеется сайт, на котором расположена информация о деятельности учреждения, также имеются информационные стенды. Прием всеми специалистами ведется в день обращения, в соответствии с назначенным временем, срок ожидания в среднем составляет 15-30 минут, диагностические исследования проводятся в день обращения и менее 7 календарных дней, при записи на исследования соблюдаются сроки записи. Имеются туалеты для медицинского персонала и для пациентов со средствами гигиены. В медицинском учреждении расположен отдельный гардероб для пациентов. Отсутствуют адаптированный лифт, санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями, информация шрифтом Брайля.

Предложения:

- решить вопрос об организации записи на консультативный прием к специалисту в установленном по региону порядке (организовать электронную регистратуру);
- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями.

4. В частной клинике *ООО «Здоровье»* (г. Белогорск) запись пациентов осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении пациентов в день приема, по телефону и по электронной регистратуре. Оказание медицинской помощи осуществляется за счет ОМС и на платной основе. В медицинском учреждении достаточное количество посадочных мест для ожидания. Официальный сайт скуден, имеются в наличии информационные стенды в медицинском учреждении, отражающие полную информацию о расписании работы врачей, расположения кабинетов, указаны Ф.И.О. специалистов, стенды с указанием должностных лиц, ответственных за организацию оказания медицинской помощи, указаны вышестоящие организации, в которые могут обратиться пациенты по вопросам качества оказания медицинской помощи, также расположена информация по вопросам медицинской профилактики, дополнительной диспансеризации определенных групп взрослого населения. Прием всеми специалистами ведется в день обращения, в соответствии с назначенным временем, срок

ожидания в среднем составляет 15-30 минут, диагностические исследования проводятся в день обращения, при записи на исследования соблюдаются сроки записи. Имеются туалеты для медицинского персонала и для пациентов со средствами гигиены. В учреждении располагается отдельный гардероб для пациентов. Отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для лиц с ограниченными возможностями, информация шрифтом Брайля.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;

- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями.

5. В частной клинике **ООО «Нейролайн-Амур»** (г. Белогорск) прием пациентов осуществляется в день обращения, оказание медицинской помощи осуществляется за счет ОМС и на платной основе. В медицинском учреждении достаточное количество посадочных мест для ожидания. Наполняемость сайта хорошая, размещено много информации для пациентов об учреждении, услугах оказания медицинской помощи. В медицинской организации имеются в наличии информационные стенды, отражающие полную информацию о расписании работы врачей, расположения кабинетов, указаны Ф.И.О. специалистов, стенды с указанием должностных лиц, ответственных за организацию оказания медицинской помощи, указаны вышестоящие организации, в которые могут обратиться пациенты по вопросам качества оказания медицинской помощи. Диагностические исследования проводятся в день обращения, при записи на исследования соблюдаются сроки записи. Имеются туалеты для медицинского персонала и для пациентов со средствами гигиены. В данной организации расположен отдельный гардероб для пациентов. Недостаток условий для лиц с ограниченными возможностями - отсутствие санитарно-гигиенических помещений, информации шрифтом Брайля.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;

- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями.

6. Частная клиника **ИП Колесникова Анна Александровна** (г. Белогорск).

Запись пациентов осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении пациентов в день обращения и по телефону, запись по электронной регистратуре отсутствует. Оказание медицинской помощи осуществляется за счет ОМС и на платной основе. Прием всеми специалистами ведется в день обращения, в соответствии с назначенным временем, срок ожидания в среднем составляет 15-30 минут. В медицинской организации достаточное количество посадочных мест для ожидания, питьевая вода в коридорах отсутствует. Имеются в наличии информационные стенды, отражающие полную информацию о расписании работы врачей, расположения кабинетов, указаны Ф.И.О. специалистов, стенды с указанием должностных лиц, ответственных за организацию оказания медицинской помощи, указаны вышестоящие организации, в которые могут обратиться пациенты по вопросам качества оказания медицинской помощи. Официальным сайтом частная клиника не располагает. Диагностические исследования проводятся в день обращения и по предварительной записи, при записи на исследования соблюдаются сроки записи. В медицинской организации есть туалеты для

медицинского персонала и для пациентов, имеются средства гигиены, располагается отдельный гардероб для пациентов. Условия для лиц с ограниченными возможностями неблагоприятные: отсутствуют пандусы, поручни, санитарно-гигиеническое помещение, информация шрифтом Брайля, дорожки для слабовидящих.

Предложения:

- установить в коридорах куллеры с питьевой водой;
- организовать работу официального сайта в сети «Интернет» с размещением информации согласно приказу МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- решить вопрос о создании условий для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями.

7. В *НУЗ «Узловая поликлиника на станции Завитая» ОАО «РЖД» (п. Буря)* отмечено следующее: официальный сайт медицинской организации представлен в хорошем объеме с некоторыми недочетами наполняемости в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н. В целом, пациенты удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, с момента записи на прием к врачу, в большинстве случаев, составило менее 1 часа, но отмечаются случаи, где пациенты жалуются на скопление очередей перед кабинетом, также на отсутствие питьевой воды в медицинской организации, недостаточно посадочных мест для ожидания, некоторые не сразу записались на прием к врачу, выражают недовольство обслуживанием медицинского персонала. Также стоит отметить, что в отдельном здании, где расположен кабинет цехового терапевта отсутствует канализация. Условий для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями никаких нет.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- установить в коридорах куллеры с питьевой водой;
- увеличить в коридорах количество посадочных мест ожидания;
- провести семинар для медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии медицинского работника;
- оборудовать здание, в котором расположен кабинет цехового терапевта канализацией;
- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями.

8. *НУЗ «Узловая поликлиника на станции Завитая» ОАО «РЖД» (п. Завитинск)*. В целом, пациенты удовлетворены качеством оказания услуг в данной медицинской организации, очереди не создаются, вежливый медицинский персонал, но стоит обратить внимание на следующее: отсутствие парковки для автотранспорта, условий для лиц с ограниченными возможностями (нет пандусов, подъемников, информационных бегущих строк, информации шрифтом Брайля и др.), наполняемость сайта хорошая, но есть некоторые недочеты в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н, информационные стенды, находящиеся в этой организации, очень скудны, нет записи по электронной регистратуре, пациенты жалуются на отсутствие питьевой воды в коридорах.

Предложения:

- решить вопрос о создании парковки для автотранспорта;

- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;

- дополнить стенды более полной информацией для пациентов;

- разрешить вопрос об организации записи на консультативный прием к специалисту в установленном по региону порядке (организовать электронную регистратуру);

- установить в коридорах куллеры с питьевой водой.

9. В **НУЗ «Узловая поликлиника на станции Магдагачи» ОАО «РЖД»** отмечается следующее: официальный сайт медицинской организации представлен не в полном объеме, информационные стенды для пациентов скудны, отсутствие условий для медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями. В целом, пациенты довольны доброжелательностью и вежливостью медицинских работников, но стоит отметить, что в медицинском учреждении отсутствует талонная система записи к специалистам, из-за чего создаются очереди на прием к врачу, у практически половины опрошенных пациентов, находящихся на дневном стационаре, возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные препараты за свой счет. А также поступили жалобы на условия пребывания в данной медицинской организации, а именно, это: отсутствие питьевой воды, свободных мест ожидания.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;

- обеспечить наполняемость стендов;

- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;

- обеспечить введение талонной системы работы специалистов;

- взять под контроль недопущение пациенту оплачивать за свой счет лекарственные препараты при лечении в стационарных условиях;

- установить куллеры с питьевой водой;

- увеличить количество посадочных мест для ожидания.

10. В **НУЗ «Отделенческая больница на станции Белогорск» ОАО «РЖД» (г. Свободный)** согласно опросу населения по качеству оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных (дневной стационар на 10 коек) условиях выявлено, что пациенты удовлетворены условиями пребывания в поликлинике и дневном стационаре, отмечается доброжелательность, вежливость и компетентность медицинского персонала. Пациенты не испытывают трудностей при записи на прием к врачу, запись производится по телефону и в порядке живой очереди в регистратуре поликлиники, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг в поликлинике, размещенной на стендах, имеется бегущая информационная строка в холле над регистратурой. Все опрошенные пациенты удовлетворены условиями пребывания в поликлинике. В помещении произведен ремонт на 1 и 2 этажах, проводится ремонт на 3 этаже и в рентгенкабинете. Для лиц с ограниченными возможностями отмечаются не все условия для оказания медицинской помощи, но стоит отметить, что при входе в поликлинику оборудован пандус, на 1 этаже имеются указатели для данной категории населения. А также стоит выделить то, что при поликлинике имеется удобная, но недостаточно благоустроенная парковка для автотранспорта, фасад здания нуждается в текущем ремонте.

Предложения:

- продолжать решать вопросы для создания условий медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;

- решить вопрос по благоустройству парковки для автотранспорта;

- решить вопрос по ремонту фасада здания.

11. **НУЗ «Узловая больница на станции Февральск» ОАО «РЖД».** Согласно опросу населения, можно выделить следующее: в медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями имеется только пандус; сайт медицинской организации содержит информацию не в полном объеме, также, как и стенды для пациентов в поликлинике. В целом, пациенты не испытывают трудностей при первом обращении записаться на прием к врачу, но выражают недовольство времени ожидания, прием начинается не во время, установленное по записи, создаются очереди; при вызове врача на дом, в большинстве случаев, помощь оказана позже, чем требовалось; при показаниях к плановой госпитализации пациенты ожидают до 7 суток; время для прохождения обследования перед госпитализацией составляет более недели; отмечаются случаи хамского отношения к пациентам со стороны медицинского персонала; неудовлетворенность в отношении объяснения врачом назначений исследований, проведения исследования и назначенного лечения; 39 % из опрошенных не удовлетворены оказанием медицинской помощи в данной организации и не рекомендовали бы своим родственникам и знакомым.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- дополнить стенды более полной информацией для пациентов;
- организовать условия для оказания медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;
- провести семинар для медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии медицинского работника;
- организовать прием к врачу во время, установленное по записи;
- укомплектовать грамотными квалифицированными кадрами больницу.

12. **НУЗ «Узловая поликлиника на станции Сковородино» ОАО «РЖД».** Согласно вопросов в анкетах оценки качества оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях и дневного стационара выявлено отсутствие информационных бегущих строк, голосовых сигналов, однако имеется кнопка вызова медперсонала. Пациенты довольны качеством обслуживания медицинского персонала. Прилегающая территория ухожена, на стенах размещены таблицы для слабовидящих и слепых. Имеется просторная зона отдыха с диванами, посадочных мест для ожидания приема у врача достаточно. В здании произведен ремонт. Для людей с ограниченными возможностями предусмотрены пандусы, опознавательные сигнальные таблички желтого цвета. Информационных стендов в полном объеме. Наличие сайта с обратной связью имеется в наличии. Стоит отметить, что в поликлинике нет электронной записи, пациенты идут на прием по «живой очереди». На данный момент не хватает терапевта, отсутствует участковая служба, при отсутствии специалистов в РЖД, договор на оказания услуг заключен с ГБУЗ АО «Сковородинская ЦРБ», также на консультацию пациенты направляются в ГАУЗ АО «АОКБ» и в г. Чита. По планам данного медицинского учреждения на 2017 год - приобретение нового ФЛГ (promatrix) и гемоанализатора, трудоустроить 2 терапевтов.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- создать условия медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;
- обеспечить введение талонной системы работы специалистов;
- разрешить вопрос об организации записи на консультативный прием к специалисту в установленном по региону порядке (организовать электронную регистратуру);
- укомплектовать кадрами поликлинику;

- решить вопрос по организации работы участковой службы.

13. **НУЗ «Узловая поликлиника на станции Ерофей Павлович» ОАО «РЖД»**. По итогам проведения общественного мониторинга в части независимой оценки качества выявлено: в амбулаторных условиях и дневного стационара пациенты довольны условиями оказания помощи, качеством обслуживания. Прилегающая территория ухожена, на стенах размещены таблицы для слабовидящих и слепых, посадочных мест для ожидания приема в достаточном количестве. Произведен ремонт, стоит отметить, отсутствие питьевой воды. Для людей с ограниченными возможностями предусмотрены пандусы. Информационные стенды в полном объеме, наличие сайта с обратной связью имеется в наличии. В поликлинике имеется электронная запись. На данный момент штат укомплектован на 70%, участковая служба имеется. Минимальные обследования в полном объеме. При отсутствии специалистов в РЖД, договор на оказания услуг заключен с ГБУЗ АО «

Сковородинская ЦРБ». Также на консультацию пациенты направляются в ГАУЗ АО «АОКБ» и в г. Чита.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- установить в коридорах куллеры с питьевой водой;
- продолжать решать вопросы для создания условий медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;
- укомплектовать кадрами поликлинику.

14. **НУЗ «Отделенческая больница на станции Тында» ОАО «РЖД»**. Согласно вопросов в анкетах оценки качества оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях особых замечаний не выявлено, кроме того, что не созданы условия для лиц с ограниченными возможностями. В поликлинике проводится текущий ремонт, что создает некоторые неудобства при ожидании пациентом приема у врача., официальный сайт медицинской организации располагает информацией не в полном объеме. Опрос пациентов в стационарных условиях не представилось возможным, т.к. руководитель медицинского учреждения, Коршняк Ю.И., не дал согласие рабочей группе Общественного совета провести анкетирование больных и оценить условия пребывания в стационаре.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- создать условия медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;
- закончить ремонт поликлиники в сжатые сроки;
- необходимо решить вопрос о целесообразности повторного общественного мониторинга в части независимой оценки в отношении НУЗ «Отделенческая больница на станции Тында» ОАО «РЖД» (стационарные условия).

15. **НУЗ «Узловая больница на станции Юктали» ОАО «РЖД»**. По итогам проведения общественного мониторинга можно отметить следующее: в стационарных условиях срок ожидания плановой госпитализации укладывается в установленные сроки; в целом, пациенты удовлетворены условиями в приемном покое, но отмечаются случаи недовольства по причине отсутствия свободных мест ожидания; время ожидания в приемном покое до 30 минут; 100 % опрошенных удовлетворены отношением медицинского персонала и условиями во время пребывания в стационаре, качеством и полнотой информации о работе лечебного учреждения и о порядке предоставления медицинских услуг, расположенных на сайте и стендах учреждения, компетентностью медицинских работников. Оценивая условия для лиц с ограниченными возможностями,

отмечается следующее: отсутствие пандусов, подъемных платформ, адаптированных лифтов, отсутствие информационных бегущих строк, отсутствие наличия автостоянки.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- увеличить количество посадочных мест для ожидания;
- создать условия медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями;
- организовать парковку для автотранспорта.

16. **НУЗ «Узловая поликлиника на станции Шимановская» ОАО «РЖД».** По результатам общественного мониторинга, можно отметить: поликлиника расположена отдельно, имеет строение двухэтажного здания, подъездная дорога до поликлиники находится в плохом состоянии – наличие ям, не организована должным образом парковка для автотранспорта. В холе помещения чисто, аккуратно, на соответствующих местах оформлена на стендах информация в полном объеме, условия пребывания пациентов в медицинском учреждении комфортные, недостаток – отсутствие питьевой воды. Сроки ожидания диагностических исследований соответствуют Территориальной программе государственных гарантий. Прием врачами осуществляется во время, установленное по записи. В поликлинике имеются условия пребывания для лиц с ограниченными возможностями, но в полной мере: при входе – наличие пандуса, наличие дорожки с тактильной плиткой, в туалетных комнатах отсутствуют условия для данной категории людей, нет информации шрифтом Брайля. Проведен анализ официального сайта данного учреждения, где не в полном объеме представлена информация в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- решить вопрос по благоустройству парковки для автотранспорта;
- установить в коридорах поликлиники куллеры с питьевой водой;
- продолжать развивать условия пребывания в медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями.

II. В ходе повторного проведения общественного мониторинга в части независимой оценки качества в отношении медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2015 году, выявили:

1. В **ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1»** анкетирование проводилось среди пациентов, ожидающих прием к врачам, согласно очередности, указанным в талонах, а также в кабинетах. Всего проанкетировано 15 человек. При анализе анкет претензий не выявлено: обследование, время приема укладывается в указанное время. В лаборатории принимаются все пациенты, пришедшие для сдачи анализов, никаких талонов не требуется, прием идет в порядке «живой очереди». При обращении одного из членов Общественного совета в электронную регистратуру, при просьбе записаться к лор-врачу – предложено записаться на 26.10.2016, а в экстренных случаях запись к специалистам в этот же день.

Совместно с заместителем главного врача по медицинской части Хорошиловой С.Н. сделан обход по лечебному учреждению. На всех этажах имеется питьевая вода (куллеры). В коридорах удобные диваны, достаточно посадочных мест. В туалетах чисто, стоят дезинфицирующие средства для обработки унитазов. Влажная уборка проводится согласно графику и по мере необходимости. В ранее отмеченных претензиях (2 случая) о переносе гардероба на 1-ый этаж – нет возможности, гардероб находится на цокольном этаже, напротив входа, имеются диваны для пациентов, на момент посещения пациенты

не высказывали отрицательного мнения о гардеробе. В одном кабинете на 4 этаже происходила смена специалистов 1-ой и вечерней смены, по 2 врача на прием – в день обхода не было. Также проанализирован официальный сайт медицинского учреждения в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н, в котором размещена информация не в полном объеме.

Предложения:

- продолжать создавать благоприятные условия для пациентов, а также для лиц с ограниченными возможностями;

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

2. В **ГАУЗ АО «Благовещенская ГКБ»** на стендах в отделениях размещена информация в полном объеме, информация на официальный сайт требует дополнений в соответствии с приказом МЗ РФ № 956н, анкетирование проводилось в несколько этапов:

1. **В условиях стационара в отделении травматологии:** отделение находится на 4 этаже нового корпуса городской больницы, информация об отделении травматологии на сайте больницы есть, она удовлетворяет существующим требованиям, но не в полном объеме; условия для лиц с ограниченными возможностями созданы; на день посещения обязанности заведующего отделением исполнял хирург-травматолог Тутов Сергей Иннокентьевич; отделение рассчитано на 55 коек, в день посещения в отделении было госпитализировано 51 человек, в отделении работает 10 врачей и 15 сотрудников среднего и младшего медперсонала, палаты секционного типа (на две палаты один санузел, душ), оборудованы функциональными кроватями с электропроводом и дистанционным управлением, в палатах чисто, тепло, как недостаток – отсутствие штор на окнах; при общении с больными, последние отмечают доброжелательность и вежливость медперсонала, хорошее питание, отсутствие поборов и покупку лекарств за свой счет; больными было заполнено 8 анкет, в т.ч. 4 анкеты на плановую госпитализацию и 4 анкеты на экстренную, анализ обработки анкет показывает, что в 2-х случаях на плановую госпитализацию люди ждали очереди больше года и 2 человека до 1 месяца, из анкет видно, что в приемном покое 6 человек были оформлены в течении 30 минут и 2 – более 90 минут, к недостатку приемного покоя следует отнести отсутствие питьевой воды.

2. **Неврология:** 5 анкет, из анкет отмечено: частично оборудована: 1) для лиц с ограниченными возможностями: отсутствие информации шрифтом Брайля; отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений; 2) неудовлетворенности питанием в 3-х случаях;

3) удовлетворенность условиями пребывания: требуется ремонт – 3 случая, старая мебель – 3 случая, уборка помещений – несвоевременная; 4) удовлетворенность пребывания в приемном отделении: отсутствие питьевой воды, санитарные условия. 3.

Терапевтическое отделение с койками эндокринологии и гастроэнтерологии: 7 анкет, из них отмечено: 1) неудовлетворенность пребывания в приемном отделении: состояние туалета – 2 случая, холодно в помещении – 1 случай; 2) приобретение лекарств за счет больного – 1 случай; 3) очень много тараканов – жалуются все больные. 4. **Кардиология:** 6 анкет, из них: 1) неудовлетворенность питанием – 1 случай; 2) неудовлетворенность условиями пребывания (бегают тараканы) – 1 случай; 3) в приемном отделении нет питьевой воды и туалет на ремонте – 1 случай. 5. **Травматологическая поликлиника:**

условия хорошие, экстренная помощь оказывается немедленно, если возникают конфликтные ситуации, то руководитель быстро их разрешает, задержек по обследованию

нет, установлена хорошая взаимосвязь со станцией СМП по уточнению диагноза. б. **Городской родильный дом г. Благовещенск:** в приемном покое: неудовлетворительное санитарное состояние душа, туалета; отсутствует питьевая вода; не удовлетворяет работа гардероба. Экстренные пациентки в 45,5 % ожидают госпитализацию от 60 до 90 мин. Плановая госпитализация в стационар в 67 % случаев от 60 до 90 мин. Условия пребывания в медицинской организации: пациентки отмечают необходимость ремонта учреждения, замены мебели, улучшения температурного режима. В ряде случаев, пациенток не удовлетворяют действия персонала медицинской организации по уходу (грубость, несвоевременность выполнения назначений). В целом: 12 пациенток – 52 %, каждая вторая, не рекомендовала бы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи. Сотрудники приемного покоя не знают четкого алгоритма в соответствии приказа МЗ АО от 19.01.2015, о маршрутизации пациенток, в том числе при отказе пациенток от госпитализации, либо отсутствие мест в стационаре.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н;
- продолжать создавать условия для лиц с ограниченными возможностями;
- обеспечить соблюдение температурного режима;
- в приемном покое установить куллеры с питьевой водой;
- провести обработку помещений от тараканов;
- регулярно проводить уборку в отделениях, особенно в туалетах;
- пересмотреть меню питания, много жалоб;
- по возможности провести ремонт в отделениях и заменить старую мебель;
- решить вопрос о сокращении времени ожидания пациентов при экстренной госпитализации в родильном доме.

- ознакомить сотрудников приемного покоя, структурных подразделений родильного дома с приказом МЗ АО от 19.01.2015 № 38 «О совершенствовании акушерско-гинекологической помощи женщинам в период беременности, родов и послеродовой период и неонатологической помощи на территории Амурской области».

Решили:

1. Считать план работы Общественного совета в части проведения независимой оценки качества выполненным.

2. Министерству здравоохранения Амурской области взять на контроль организацию исполнения рекомендаций Общественного совета по улучшению качества работы медицинских организаций, охваченных независимой оценкой качества в 2016 году с представлением информации на итоговое заседание Общественного совета 21.12.2016 г.

3. Общественному совету направить письмо главе Администрации муниципального образования г. Тынды о необходимости организации независимой оценки качества в отношении НУЗ «Отделенческая больница на станции Тынды» ОАО «РЖД».

Срок: в течение 10 дней со дня подписания протокола

Член заседания



Л.С. Семькина