



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

22.03.2017

15-00 ч.

#### ПРОТОКОЛ № 4

##### Присутствующие:

1. Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета, заместитель председателя Экспертного совета старейшин по оценке качества работы медицинских организаций области, специалист МКУ «Эксплуатационная хозяйственная служба», член административной комиссии при администрации муниципального образования г. Благовещенск.

2. Горпинич Владимир Петрович – член Общественного совета, член Благовещенской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов.

3. Дроняева Валентина Васильевна – член Общественного совета, член Благовещенской городской общественной организации ветеранов «Сотвори добро» Совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей».

4. Мишина Татьяна Васильевна – член Общественного совета, член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.

5. Семькина Людмила Семеновна - член Общественного совета, заслуженный работник здравоохранения Российской Федерации, председатель Амурского областного регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда».

6. Соколова Наталья Андреевна - член Общественного совета, председатель рабочей группы Общественного совета по независимой оценке качества, член Правления общественной организации «Союз женщин г. Благовещенск» Амурской области, член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.

7. Корженевский Анатолий Викторович – член Общественного совета, офицер запаса РФ, член Амурской региональной организации Общероссийской общественной организации «Российский союз ветеранов Афганистана».

8. Киреева Ольга Сергеевна – член Общественного совета, заместитель председателя рабочей группы Общественного совета по НОК, член Региональной общественной организации «Медицинская Палата Амурской области»,

заведующий отделением дневного стационара ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1».

9. Обидион Людмила Прокопьевна – член Общественного совета, член Региональной общественной организации «Медицинская Палата Амурской области», заведующий отделением восстановительного лечения ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница».

10. Рыбакова Ирина Владимировна – член Общественного совета, член Региональной общественной организации «Медицинская Палата Амурской области», заведующий клинико-диагностической лабораторией ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4».

#### **Приглашенные:**

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.

3. Кохно Вера Ивановна – журналист пресс-службы министерства здравоохранения Амурской области, член ОНФ.

#### **Повестка:**

1. Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница». Ответственный: главный врач ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница» Елена Андреевна Саяпина.

2. О взаимодействии министерства здравоохранения Амурской области со средствами массовой информации по информированию населения Амурской области о возможности участия в независимой оценке качества (далее – НОК) оказания услуг медицинскими организациями и результатах независимой оценки качества на 2017 год.

3. Общие вопросы по организации общественных мониторингов.

4. Анализ реализации плана работы по общественному мониторингу в части НОК медицинских организаций области, согласно перечню медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2017 году. Внесение конструктивных предложений по улучшению качества их работы.

По 1 вопросу Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница».

Докладчик: Елена Андреевна Саяпина – главный врач ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница».

#### Выступили:

Трюхан Г.П., Семькина Л.С., Соколова Н.А., Корженевский А.В., Горпинич В.П.

Заданные докладчику вопросы:

1. Укомплектованность кадрами медицинской организации.
2. Каково качество подготовки, в части проведения инфузионной терапии, средних медицинских работников – выпускников ФПК ГАУ АО ПОО «Амурский медицинский колледж».
3. Частота диагностики менингококковой инфекции у пациентов.
4. Обеспечены ли пациенты лекарственными препаратами.
5. Каков показатель летальности по медицинской организации.
6. Какие проводятся работы в медицинской организации для улучшения условий пребывания больных в стационаре.
7. Работает ли в медицинской организации система наставничества.

Создан ли при медицинской организации общественный совет, активность его работы.

Выступила: Семькина Л.С. – членами общественного совета была проведена проверка ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница», пациенты охвачены были анкетированием. По результатам которой отмечено, что в медицинской организации чисто, уютно, создана атмосфера доброжелательности, больные не предъявляли жалоб, осталось благоприятное впечатление.

По 2 вопросу О взаимодействии министерства здравоохранения Амурской области со средствами массовой информации по информированию населения Амурской области о возможности участия в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями и результатах независимой оценки качества на 2017 год.

Докладчик: Татьяна Юрьевна Алькова - начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.

Министерством здравоохранения области разработан и 01.03.2017 утвержден **план взаимодействия со СМИ** на 2017 год по информированию граждан о возможности участия НОК и результатах ее проведения, включая региональные теле- и радиоканалы, периодические печатные издания и сетевые издания, регулярной информационно-разъяснительной работы с населением о проведении НОК медицинскими организациями области, в том числе о формах участия граждан в ее проведении (п.4, перечень поручений Президента РФ от 22.11.2016).

План включает ежемесячное в 2017 г. на каждом заседании Общественного совета (согласно плану работы рабочей группы по независимой оценке качества):

- освещение в средствах массовой информации деятельности рабочей группы Общественного совета при министерстве здравоохранения области по независимой оценке качества: публикация в областных газетах «Амурская правда», «Моя мадонна», «Телепорт», в районных и городских газетах муниципалитетов субъекта, на официальном сайте министерства здравоохранения Амурской области, портале Правительство Амурской области и телевидении,

- проведение брифингов, т.е. коротких, сжатых во времени, инструктивных встреч с представителями СМИ с целью их достоверного и оперативного информирования о порядке проведения независимой оценки качества,

- публикация о возможности участия в независимой оценке качества и результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими

организациями области в областных газетах «Амурская правда», «Моя мадонна», «Телепорт».

Кроме того, планом предусмотрены:

- организация круглых столов по обсуждению рабочей группы общественного совета по независимой оценке качества актуальных вопросов независимой оценки качества с общественными организациями при муниципальных образованиях и городских округов Амурской области, Региональным отделением Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Амурской области, руководителями медицинских организаций области (июль и октябрь 2017 г.),

- организация пресс-конференции для представителей СМИ с целью информирования населения об актуальных вопросах независимой оценки качества «Независимая оценка качества как фактор развития потенциала медицинской организации» (декабрь 2017 г.),

- размещение на официальном сайте министерства здравоохранения области <http://www.amurzdprav.ru/> О министерстве / Независимая оценка качества / информации о возможности участия в независимой оценке качества деятельности рабочей группы по независимой оценке качества и результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями области.

Руководители государственных медицинских организаций согласно настоящему плану организуют выступления специалистов и руководителей медицинских организаций области на радио, телевидении, публикации статей в печатных и электронных изданиях по информированию населения о возможности участия в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, результатах независимой оценки качества, планов мероприятий по улучшению качества работы.

По 3 вопросу выступила Соколова Н.А.

Рассмотрели вопросы:

1. Уточнение графика работы рабочей группы Общественного совета по НОК по датам, об ответственных за определенную группу Общественного совета, согласно перечню медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества медицинской помощи в 2017 году.

2. Внесения предложения по внедрению бейджиков для рабочей группы Общественного совета по НОК.

3. О наибольшем привлечении пациентов в участии голосования по интерактивным анкетам и анкетам на бумажных носителях.

4. О назначении даты следующего заседания рабочей группы Общественного совета по НОК.

По 4 вопросу выступили Горпинич В.П., Соколова Н.А., Мишина Т.В., Семькина Л.С., Рыбакова И.В., Обидион Л.П., Корженевский А.В., Кириева О.С.

По итогам проведения общественного мониторинга в части независимой оценки качества медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2017 году, выявили:

1. ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска»:

При подготовке к посещению и в ходе посещения было выявлено следующее:

- в сети Интернет имеется официальный сайт медицинской организации со всеми справочными материалами и с возможностью записаться на прием к специалистам по интернету, нет информации о правилах внутреннего распорядка;

- на стендах имеется устаревшая информация о стоимости медицинских услуг (при беседе с главным врачом поликлиники Упитис Н.В., было выяснено, что расценки не менялись и информация соответствует действительности);

- на день посещения (22.02.2017) по телефону записаться на прием к хирургу или терапевту можно было на 17.03.2017 г. (срок ожидания составил 23 календарных дня). При острой боли, при личном обращении медицинская помощь оказывается в течение часа;

- в ночное время, в выходные и праздничные дни помощь оказывает дежурный врач;

- в помещении поликлиники достаточно информации о работе медицинского учреждения, платных услугах и страховой компании «Согаз»;

- крыльцо поликлиники оборудовано для лиц с ограниченными возможностями пандусом, имеются выделенные места на автостоянке;

- отсутствуют сменные кресла-коляски, информация шрифтом Брайля и доступные санитарно-гигиенические помещения;

- плохое состояние туалета;

- отсутствие питьевой воды.

#### Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н и рекомендациями по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обновить информацию «Стоимость медицинских услуг лечебного отдела на 2014 год» и «Стоимость медицинских услуг Ортопедического отделения на 2015 год»;

- на информационных стендах оформить объявление для пациентов о принятии участия в голосовании по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах медицинских организаций, министерства здравоохранения Амурской области и на бумажных носителях;

- обеспечить доступ к анкетам по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажных носителях;

- обеспечить благоприятные условия для лиц с ограниченными возможностями;

- отремонтировать и обеспечить предметами личной гигиены (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца) санитарно-гигиенические комнаты;

- установить в коридорах ожидания кулеры с питьевой водой.

## **2. ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница»:**

- на официальном сайте медицинской организации отсутствует карта сайта, представлена неполная информация о медицинских работниках;

- в гепатитном отделении не выявлено замечаний по анкетированию.

В 3 отделении (заполнено 12 анкет):

- отсутствие питьевой воды в приемном отделении отметили 2 респондента;
- не удовлетворены санитарными условиями в приемном отделении – 2 респондента;
- состояние туалета в приемном отделении не удовлетворило 1 пациента.

В день анкетирования (09.03.2017) питьевая вода (кипяченая) имела в чайниках, санитарное состояние в приемном отделении удовлетворительное. В отделениях и палатах чисто, уютно, в целом, жалоб от пациентов не отмечается. Также стоит отметить, что в ремонт больницы вложен огромный труд.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н и рекомендациями по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на информационных стендах оформить объявление для пациентов о принятии участия в голосовании по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах медицинских организаций, министерства здравоохранения Амурской области и на бумажных носителях;
- обеспечить доступ к анкетам по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в поликлинике и в условиях стационарной помощи на бумажных носителях.

**3. ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница»:**

Всего проанкетировано 26 пациентов.

- на сайт зашли 28 % из опрошенных, 42 % обратили внимание на стенды, стоит отметить, что не очень доступна информация по бесплатному обращению по ОМС (мелкий шрифт);
- на официальном сайте медицинской организации отсутствует карта сайта, нет информации о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, неполная информация о медицинских работниках, отсутствие информации о жизненно необходимых лекарственных препаратах, о перечне лекарственных препаратов для больных с гемофилией, муковисцидозом и др., перечне лекарственных препаратов для применения (в т.ч. назначаемых по решению ВК, перечне лекарственных препаратов населению бесплатно или с 50 % скидкой);
- 25 % удовлетворены комфортностью условий, нет питьевой воды;
- 100 % удовлетворенность питанием в медицинской организации;
- 96,2 % - не потребовалось оплачивать лекарственные средства;
- 88,6 % - не потребовалось оплачивать диагностические исследования (далее – ДИ), только одному пациенту пришлось оплачивать ДИ в целях уточнения диагноза;
- в детском отделении 4 ребенка были с ограниченными возможностями, 100 % удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации для данной категории лиц;
- в приемном отделении можно отметить прекрасные условия, на сегодняшний день ведется электронный учет приезда пациентов;
- ежедневно через приемный покой проходят от 60 до 100 человек;

- стоит отметить ответственность и добросовестность в работе заведующего приемным покоем – Болгову Веру Георгиевну;
- отсутствуют жалобы на доброжелательность и вежливость медицинского персонала;
- укомплектованность кадрового штата приемлема;
- в больнице прекрасное оснащение;
- очень чисто, стоят видеокамеры, следят за графиком уборки помещений;
- план работы Общественного совета при медицинской организации составлен в полном объеме;
- медицинская организация вполне соответствует региональному уровню;
- вопрос вентиляционной системы хирургического корпуса на сегодняшний день не решен (идут суды между подрядчиком и медицинским учреждением);
- в кардиоревматологии стоит отметить ответственность и добросовестность в работе руководителя отделением – Данилову Наталью Борисовну. Создаются прекрасные условия для больных, руководитель сам заинтересован в своей работе;
- средний и младший медицинский персонал очень опрятен и аккуратен, отмечается вежливое и доброжелательное отношение к пациентам;
- также стоит отметить добросовестность и ответственность в своей работе главной медицинской сестры – Денисенко Ирины Васильевны.

Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н и рекомендациями по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на информационных стендах оформить объявление для пациентов о принятии участия в голосовании по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах медицинских организаций, министерства здравоохранения Амурской области и на бумажных носителях;
- обеспечить доступ к анкетам по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажных носителях;
- упорядочить информацию на стендах в полном объеме с оформлением доступного шрифта для посетителей медицинского учреждения;
- установить информаты для посетителей медицинского учреждения;
- установить в помещениях кулеры с питьевой водой;
- продолжать решать вопрос вентиляционной системы в хирургическом корпусе;
- поощрить медицинских работников за прекрасную работу (Болгова В.Г., Данилова Н.Б., Денисенко И.В.).

**3. ГБУЗ АО «Константиновская больница»:**

- на официальном сайте медицинской организации отсутствует версия для слабовидящих людей.
- Здание поликлиники расположено отдельно от здания больницы, состоит из 2-х этажей:
- на улице установлена камера видеонаблюдения;
  - ведется работа по оборудованию пандуса;

- отремонтирована крыша здания;
  - для лиц с ограниченными возможностями имеется кнопка вызова, отсутствуют опознавательные знаки, бегущие строки, информация шрифтом Брайля;
  - в холле поликлиники расположен гардероб, установлен кулер с питьевой водой, ящик для жалоб и предложений;
  - для удобства входа в поликлинику отделили гардероб от основного холла, что стало очень удобным для пациентов;
  - анкеты по независимой оценке качества услуг медицинскими организациями для заполнения пациентами отсутствуют;
  - на первом этаже расположен туалет, на двери отсутствует табличка, нет мыла, туалетной бумаги;
  - в коридорах имеются места для пациентов в достаточном количестве, ожидающих прием врача;
  - на стенах коридоров имеются стенды с информацией не в полном объеме;
  - стоит отметить, что в помещении имеется государственная аптека, где цены сложились ниже, чем, например, в аптеке «Амурфармация», находящейся на территории села Константиновка;
  - в каждом кабинете и в коридорах произведена замена окон и установлены кондиционеры;
  - кабинет функциональной диагностики просторный, в котором имеется новое оборудование.
- Стационарный корпус также состоит из 2-х этажей:
- на улице установлена камера видеонаблюдения;
  - облагораживается территория больницы (расчищается чаща, осфальтируется дорога, планируются дорожки, клумбы);
  - ведутся ремонтные работы, соблюдается все в одном стиле, ремонтируют фасад здания, планируется установить новые входные двери и смонтировать пандус;
  - в приемном покое стационара имеются информационные стенды не в полном объеме;
  - питьевая вода в приемном отделении отсутствует;
  - в отделениях имеются отдельные санузлы для пациентов, в которых можно отметить чистоту и порядок;
  - в отделениях и в палатах очень чисто, свободно, имеются тумбочки возле каждой кровати, кондиционеры;
  - в зоне отдыха имеется библиотека;
  - в детском отделении имеются игрушки, развлечения, созданы условия, максимально приближенные к домашним;
  - в больнице находится Детская поликлиника, в которой также можно отметить чистоту, уют, условия, максимально приближенным к домашним, есть телевизор с трансляцией мультфильмов для детей, горка, качеля, туалет без средств личной гигиены;
  - уборка помещений проводится своевременно;
  - отношение медицинского персонала вежливое и доброжелательное;
  - при устных беседах с пациентами отмечено, что медицинские работники информируют их по вопросам профилактики лечения, бытовые условия оценены, как «хорошие», рекомендовали бы данную медицинскую организацию, сроки



ожидания госпитализации составили менее 15 дней, практически все госпитализированы в день обращения;

- пациенты, которые поступили по экстренным показаниям, ожидали госпитализацию в приемном покое менее 10 минут;

- питание оценено пациентами, как «отличное»;

- 3 человека из опрошенных считают, что больница не оборудована для лиц с ограниченными возможностями, отмечают отсутствие пандусов;

- оплачивать лекарственные препараты и диагностические исследования пациентам не приходилось, только в одном случае пациент отметил, что приобрел лекарственный препарат с целью сокращения сроков лечения;

- официальный сайт учреждения никто из пациентов не посещал, информацией, предоставленной на стендах, респонденты довольны;

- о работе Скорой медицинской помощи опрошено 8 человек, из них: 6 человек вызывали бригаду СМП по поводу заболевания, в 7 случаях вызов был сделан по телефону, все дозвонились с первого раза, время доезда бригады СМП в среднем составило 20 минут, в 6 случаях обратившиеся за медицинской помощью были госпитализированы в стационар, все пациенты остались удовлетворены обслуживанием, компетентностью, материально-техническим оснащением бригады СМП.

#### Предложения:

- дополнить официальный сайт медицинского учреждения в объеме, предусмотренном приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н и рекомендациями по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- на информационных стендах оформить объявление для пациентов о принятии участия в голосовании по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах медицинских организаций, министерства здравоохранения Амурской области и на бумажных носителях;

- упорядочить информацию на стендах в полном объеме с оформлением доступного шрифта для посетителей медицинского учреждения в поликлинике и в условиях стационарной помощи;

- установить информаты для посетителей медицинского учреждения;

- установить в приемном отделении больницы кулер с питьевой водой;

- обеспечить благоприятные условия для лиц с ограниченными возможностями;

- обеспечить доступ к анкетам по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в поликлинике и в условиях стационарной помощи.

#### **Решили:**

1. По первому вопросу информацию докладчиков принять к сведению, деятельность ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница» признать хорошей.

2. По второму вопросу информацию докладчика принять к сведению и взять на контроль для исполнения.

3. По третьему вопросу:

3.1. Утвердить график работы рабочей группы Общественного совета по НОК по датам, назначить ответственного за определенную группу первого, стоящего в списке графика работы рабочей группы Общественного совета по НОК (приложение к настоящему протоколу);

3.2. Организовать бейджи для рабочей группы Общественного совета по НОК;

3.3. Медицинским организациям Амурской области организовать информирование пациентов об анкетировании независимой оценки качества услуг медицинскими организациями (объявления об анкетировании населения по НОК в регистратурах, приемных отделениях стационара, в ФАПах и т. д., в выписках больных рекомендовать пациентам оставить свое мнение о медицинской организации на сайтах медицинских учреждений, министерства здравоохранения Амурской области или на бумажных носителях);

3.4. Провести очередное заседание рабочей группы Общественного совета по НОК 19.04.2017.

4. По четвертому вопросу анализ общественного мониторинга в части НОК ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска», ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница», ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница», ГБУЗ АО «Константиновская больница» считать выполненным.

Председатель  
Общественного совета



Г.П. Трюхан