



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

26.04.2017

14-00 ч.

ПРОТОКОЛ № 5

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. Коломыцын Павел Геннадьевич -заместитель председателя Общественного совета, председатель Амурской региональной организации Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество «гемофилии», юрист ООО «С.Бизнес»

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

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. 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. 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 «Амурский областной онкологический диспансер», докладчик: главный врач ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер» Леонтьева Светлана Николаевна.
2. Организация оказания медицинской помощи больным онкологического профиля в части их обеспечения лекарственными препаратами, докладчик: главный внештатный специалист онколог министерства здравоохранения Амурской области Онянова Нонна Николаевна.
3. Оценка результатов независимой оценки качества работы ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница», ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс», ГАУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника», ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер», ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница».

По 1 вопросу Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер».

Докладчик: Леонтьева Светлана Николаевна – главный врач ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница».

Выступили:

Трюхан Г.П., Семькина Л.С., Соколова Н.А., Мишина Т.В., Коломыцын П.Г.

Заданные докладчику вопросы:

1. Причины роста числа выявленной онкопатологии в запущенной стадии заболевания.
2. Какова величина показателя охвата населения области онкоосмотрами на выявление онкопатологии с визуальной локализацией.
3. Причины роста числа выявленной онкопатологии по профилю «гинекология», без подтверждения цитологическими исследованиями.
4. Как медицинские организации области обеспечены маммографами.
5. Организация преемственности между частными медицинскими центрами ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер» при выявлении онкопатии.

6. Доступность «Электронной регистратуры» в новом формате функционирования для населения области.

7. Организация паллиативной медицинской помощи населению области.

1. ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер»:

Заполнено 13 анкет.

- информационные материалы : программа государственных гарантий по оказанию медицинской помощи в системе ОМС, приеме специалистов по платным услугам, информация о медицинской организации, размещенная на официальном сайте медицинской организации понятна в полном объеме, имеются анкеты на бумажных носителях для голосования по качеству медицинских услуг;

- пациенты обеспечены бланками с телефонами регистратуры, в т.ч. электронной, телефонами отделения платных услуг;

- к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, а также в поликлинике/стендам, информантам/ обратилось 66% пациентов. Удовлетворенность данной информацией отметили от 66% до 91% пациентов;

- запись на прием при первом обращении составила 92,3%;

- с использованием сети интернет – 50%;

- в регистратуре лично 41,6%;

- время ожидания приема менее 1 часа -77%;

- с учетом сельского населения получающего медицинскую помощь в данном лечебном учреждении пациентам диагностическое исследование проводится по записи в 85%, хотя время ожидания с момента получения направления на обследование в 55% составило 30 дней и более, что приводит к обследованию в отд. платных услуг.

- пациенты в 91,6% случаев считают условия пребывания – удовлетворенными.

- компетентность специалистов их доброжелательность оценивают 92% и 91% пациентов;

- отмечена четкая работа операторов регистратуры;

- оператор своевременно напоминает объем обследования рекомендованный пациенту;

- дату повторного приема;

Рейтинг поликлиники в 2016 составил – 36,8 балла. В 2017, по данным анкетирования 64 балла.

Предложения:

- в полном объеме оформить стенд с информацией о контролирующих органах: Росздравнадзор, Роспотребнадзора;

- поместить на стенде информацию о сайте МЗ Амурского области;

- повторно направить в медицинские учреждения области информационные письма по объемам обследования пациентов, направляемых в АООД. При выявленной соматической патологии обследовать до конца по месту жительства. (ЭКГ, биохимические анализы и.т.д);

- с учетом патологии и получаемого лечения, в том числе химиотерапии, рассмотреть вопрос по оснащению поликлиники подъемными платформами;

- с учетом затруднения обеспечения пациентов достаточным количеством помещений для оказания своевременной медицинской помощи, рекомендуется рассмотреть как возможный вариант перевода администрации АООД в административное здание ГАУЗАО «АОДКБ» после ремонта терапевтического корпуса данного лечебного учреждения;

Проведено анкетирование в АООД в отделении маммологии -10 анкет.

- хорошее санитарное состояние;
- доступная информация;
- проведение занятий по лечебной гимнастике женщинами после оперативного лечения;

Плановой госпитализации ожидали:

- 30 дней и более- 4 человека;
- 28 дней- 2 человека;
- меньше 15 дней – 4 человека;
- отсутствие питьевой воды в отделении приемного покоя;
- в палатах в основном лежат по 3 человека;
- в каждой палате имеется санузел;

По 2 вопросу Организация оказания медицинской помощи больным онкологического профиля в части их обеспечения лекарственными препаратами.

Докладчик: Онянова Нонна Николаевна – главный внештатный специалист онколог министерства здравоохранения Амурской области.

Выступили: Трюхан Г.П., Семькина Л.С.

Заданные докладчику вопросы:

1. Каким образом формируется заявка на лекарственные препараты согласно профилю заболевания.

2. Обеспеченность онкобольных лекарственными препаратами для проведения лекарственной терапии на амбулаторном этапе.

Выступила:

Соколова Н.А. – членами общественного совета были проведены мероприятия по НОК ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер», в ходе которых установлено, что пациенты охвачены были анкетированием. По результатам проведенных мероприятий отмечено, что в медицинской организации чисто, уютно, создана атмосфера доброжелательности, больные не предъявляли жалоб, осталось благоприятное впечатление.

По 3 вопросу

Оценка результатов независимой оценки качества работы ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница», ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс», ГАУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника».

«Райчихинская городская больница»:

- имеется стоянка для автомобильного транспорта;

- в учреждении чисто, ремонт не требуется;
- на входе в поликлинику имеется пандус;
- здание оборудовано лифтом;
- в холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб;
- на первом этаже расположен туалет, средствами личной гигиены не оборудован;
- в коридорах имеются места для пациентов, ожидающих прием врача;
- кулера с питьевой водой нет;
- на стенах коридоров развешаны стенды с информацией (расписание приема врачей, сведения о территориальной программе, страховых компаниях, платных медицинских услугах);
- стационар ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница» расположен в типовом трехэтажном здании;
- в приемном покое стационара имеются информационные стенды;
- кулера с питьевой водой нет;
- в отделениях чисто;
- в отделениях имеются отдельные санузлы для пациентов, средствами личной гигиены не оборудованы;
- питание осуществляется централизованно, имеется собственная столовая.

В амбулаторных условиях проведено анкетирование - 15 человек.

Все пациенты обратились на прием в рамках ОМС из них:

- к участковому терапевту обратилось 9 человек- 60%;
- к врачам-специалистам-5 человек-34%;
- по другим вопросам-1 человек-6%;
- удовлетворены обслуживанием у врача 13 человек (87%);

Время ожидания приема у врача составило:

- менее 1 часа в 7 случаях-47%;
- 3 часа 8 случаев-53%;
- 14 опрошенных записались на прием сразу при обращении;

Большинство пациентов записалось на прием:

- лично в регистратуре 67% (10 человек);
- по телефону 20% (3 человека);
- 15% (2 человека) были записаны лечащим врачом.

На вопрос: «Принял ли вас врач в установленное время? »:

- 8 человек ответило утвердительно, что составило 54% от всех опрошенных;
- 7 человек вовремя не попали на прием;
- инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 7 случаях, срок ожидания в 4 случаях составил 7 и менее дней, в 2 случаях более 14 дней;

- КТ, МРТ назначалось в 7 случаях, сроки ожидания составили менее 15 дней 5 случаях, 15 дней в одном, и более 30 дней также в одном случае;

- на информацию, размещенную на стендах учреждения обратили внимание 11 человек, 91% из них остался доволен предоставленной информацией;

- на официальный сайт ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница» заходил только один респондент;

- условиями пребывания в поликлинике остались довольны 9 человек (60%);

- 6 человек выразили недовольство условиями;

- отсутствием свободных мест ожидания недовольны 3 человека;

- состоянием санитарных узлов-2 человека;

- отсутствием питьевой воды-4 человека;

- санитарными условиями-1;

- 27% опрошенных (4 человека) считают, что учреждение не оборудовано для лиц с ограниченными возможностями (нет пандусов, лифтов, сопровождающих работников и прочее);

- оказанными услугами остались, удовлетворены 9 человек, что составило 60%;

- рекомендуют данную медицинскую организацию 6 респондентов (40%);

В условиях стационара проведено анкетирование 28 человек.

- в 9 случаях госпитализация была плановая, в 19 экстренная;

- сроки ожидания плановой госпитализации в 89% случаев составила менее 15 дней;

- ожидание в приемном покое составило менее 30 минут в 24 случаях;

- условиями пребывания в приемном покое и работой персонала довольны все опрошенные;

- из госпитализированных 6 человек имеют группу ограничения трудоспособности;

- все респонденты считают, что больница оборудована для лиц с ограниченными возможностями;

- удовлетворены питанием в условиях стационара 24 человека (86%);

- отношением персонала стационара довольны все респонденты;

- оплачивать лекарственные препараты и диагностические исследования пациентам не приходилось. Только в двух случаях пациенты отметили, что приобрели лекарственный препарат с целью сокращения сроков лечения;

- официальный сайт учреждения посещал один человек из всех опрошенных;

- информацией, предоставленной на стендах в стационаре, 19 респондентов остались довольны.

- удовлетворены оказанными услугами -100%.

О работе Скорой медицинской помощи опрошено 9 человек.

- в 7 случаях вызов был сделан по телефону, все дозвонились с первого раза;

- время прибытия бригады СМП в 5 случаях составило 10 минут и менее;

- в 9 случаях обратившиеся за медицинской помощью были госпитализированы в стационар;

- 8 пациентов осталось удовлетворено обслуживанием, компетентностью, материально-техническим оснащением бригады СМП, что составило 89%;

Предложения: В структурных подразделениях ГБУЗ АО «Райчихинская

городская больница» обеспечить пациентов питьевой водой, оснастить санузлы средствами личной гигиены.

Обратить внимание на время ожидания приема врача, к которому записался пациент, указанное в талоне, так как в 46% случаев пациенты выразили неудовлетворение в связи с долгим ожиданием у кабинета.

«Больница пгт. Прогресс»:

- информация о деятельности ГАУЗ АО «Больница пгт. Прогресс», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н;

- поликлиника и корпус стационара ГАУЗ АО «Больница пгт. Прогресс» расположены на разных территориях;

- поликлиника расположена на первом этаже жилого дома;

- стоянка для автомобильного транспорта находится через дорогу от поликлиники;

- на входе в учреждение отсутствует вывеска;

- вход не оборудован пандусом;

- в учреждении чисто, требуется ремонт;

- в холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб;

- туалет, средствами личной гигиены не оборудован;

- в коридорах имеются места для пациентов, ожидающих прием врача;

- кулера с питьевой водой нет;

- на стенах коридоров развешаны стенды с информацией (расписание приема врачей, сведения о территориальной программе, страховых компаниях, платных медицинских услугах);

- лифт отсутствует;

- в приемном покое стационара имеются информационные стенды;

- кулера с питьевой водой нет;

- в отделениях чисто, требуется ремонт;

- палаты обставлены старой мебелью;

- в отделениях имеются отдельные санузлы для пациентов, средствами личной гигиены не оборудованы;

- питание осуществляется по договору с частным лицом;

В амбулаторных условиях проведено анкетирование 9 человек. Все пациенты обратились на прием в рамках ОМС из них:

- к участковому терапевту обратилось 2 человека- 23%;

- к врачам-специалистам-7 человек-77%;

- удовлетворены обслуживанием у врача 7 человек (77%);

- время ожидания приема у врача, к которому записался пациент, составило менее часа в 6 случаях-67%, 3 часа 2 случая-23%;

- 7 опрошенных записались на прием сразу при обращении;

- записалось на прием лично в регистратуре 56% (5 человек);

- по телефону 34% (3 человека);

- 12% (1 человек) через Интернет;

На вопрос «принял ли Вас врач в установленное время?» :

- 5 человек ответило утвердительно, что составило 56% от всех опрошенных, 4 человека вовремя не попали на прием.

- инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 3 случаях, срок ожидания в 2 случаях составил менее 7 дней, в 1 случае 10 дней.

- КТ, МРТ назначалось в 5 случаях, сроки ожидания составили менее 15 дней 4 случая, 15 дней в одном.

- на информацию, размещенную на стендах учреждения обратили внимание 4 человека, все из них остались довольны предоставленной информацией;

- на официальный сайт ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс» заходил только один респондент;

- условиями пребывания в поликлинике довольны 9 человек (60%);

- 6 человек выразили недовольство условиями;

- отсутствием свободных мест ожидания недовольны 3 человека;

- состоянием санитарных узлов-2 человека;

- отсутствием питьевой воды-4 человека, санитарными условиями-1;

- 27% опрошенных (4 человека) считают, что учреждение не оборудовано для лиц с ограниченными возможностями (нет пандусов, лифтов, сопровождающих работников и прочее);

- оказанными услугами остались, удовлетворены 7 человек, что составило 78%;

- данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи рекомендовали бы другим людям всего 5 респондентов (56%);

В условиях стационара проведено анкетирование 10 человек.

- в 7 случаях госпитализация была плановая, в 3 экстренная;

- сроки ожидания плановой госпитализации в 86% случаев составила менее 15 дней;

- ожидание в приемном покое составило менее 30 минут в 8 случаях, один человек ожидал более часа, по каким причинам не пояснил;

- условиями пребывания в приемном покое и работой персонала довольны все опрошенные;

- 2 человека из госпитализированных имеют группу ограничения трудоспособности;

- 7 респондентов считают, что больница не оборудована для лиц с ограниченными возможностями (нет пандусов, лифтов, сопровождающих работников и прочее);

- транспортировка на второй этаж тяжелых больных осуществляется на носилках;

- питанием в условиях стационара остались довольны 5 человек (50%), в устной беседе пациенты жаловались на качество приготовленной пищи;

- отношением персонала стационара довольны все респонденты;

- оплачивать лекарственные препараты и диагностические исследования 8 из 10 опрошенных пациентов не приходилось;

- в двух случаях пациенты отметили, что приобрели лекарственный препарат с целью сокращения сроков лечения;

- официальный сайт учреждения посещал всего один человек из опрошенных, информацией, предоставленной на стендах в стационаре, 7 респондентов остались довольны;
- оказанными услугами остались, удовлетворены все опрошенные, что составило 100%;
- данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи рекомендовали бы другим людям 8 респондентов (80%);

Предложения :

- в структурных подразделениях ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс» обеспечить пациентов питьевой водой, оснастить санузлы средствами личной гигиены;
- решить вопрос с вывеской на поликлинику ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс»;
- изыскать возможность проведения ремонта в подразделениях ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс»;

ГАУЗ АО « Амурская областная стоматологическая поликлиника г. Благовещенска»:

- информация о деятельности размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956;
- поликлиника расположена в центре г.Благовещенск. Рядом имеется стоянка для автомобильного транспорта;
- поликлиника находится в типовом двухэтажном здании;
- в учреждении чисто, сделан хороший ремонт;
- учреждение оборудовано кондиционерами;
- на входе в поликлинику имеется пандус;
- в холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб;
- на обоих этажах расположены туалеты, средствами личной гигиены оборудованы;
- в коридорах имеются места для пациентов, ожидающих прием врача;
- кулера с питьевой водой нет;
- на стенах коридоров развешаны стенды с информацией (расписание приема врачей, страховых компаниях, платных медицинских услугах);
 - отсутствует стенд с информацией об услугах, предоставляемых в рамках ОМС;
 - для приема пациентов с ограниченными возможностями организован прием врачей в отдельном кабинете на первом этаже;
- поликлиника является консультативным учреждением, приписного населения не имеет;
- объемы медицинской помощи по ОМС ГБУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника» ежегодно перевыполняет (2016 год план 78000 УЕТ, факт 10100 УЕТ);

- запись на прием к врачам осуществляется врачами-стоматологами городских и областных лечебных учреждений с помощью электронной записи;

- возможна самостоятельная запись пациентов, прописанных в области, в регистратуре день в день;

- всем пациентам, обратившимся с острой патологией оказывается неотложная помощь;

- терапевтическая и хирургическая помощь оказывается в рамках ОМС, ортопедическая помощь оказывается на платной основе.

В амбулаторных условиях проведено анкетирование 10 человек.

- 4 пациента обратились на прием в рамках ОМС, остальные 6 человек на платной основе;

- остались, удовлетворены обслуживанием у врача 10 человек (100%);

Время ожидания приема у врача, к которому записался пациент, составило:

- менее часа в 8 случаях-80%;

- 3 часа 2 случая-20%;

- 7 опрошенных записались на прием сразу при обращении;

- записалось на прием лично в регистратуре 70% (7 человек);

- по телефону 10% (1 человека);

- 20% (2 человека) были записаны лечащим врачом;

На вопрос «принял ли Вас врач в установленное время?»:

- 8 человек ответило утвердительно, что составило 80% от всех опрошенных; -2 человека вовремя не попали на прием;

- инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 4 случаях, срок ожидания составил менее 7 дней;

- КТ, МРТ назначалось в 1 случае, сроки ожидания составили менее 15 дней;

- при обращении в медицинскую организацию на информацию, размещенную на стендах учреждения обратили внимание 5 человек, все из них остались довольны предоставленной информацией;

- на официальный сайт ГБУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника» не заходил никто из респондентов;

- условиями пребывания в поликлинике остались довольны 9 человек (90%). 1 человек выразил недовольство условиями (отсутствием свободных мест ожидания). 90% опрошенных (9 человек) считают, что учреждение оборудовано для лиц с ограниченными возможностями;

- оказанными услугами остались, удовлетворены 10 человек, что составило 100%;

- рекомендуют данную медицинскую организацию (100%) респондентов;

Предложения:

- обеспечить пациентов питьевой водой;

- оформить стенд с информацией об услугах, предоставляемых в рамках ОМС;

**ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница»
стационар:**

При посещении были анкетированы 22 респондента.

- плановые пациенты госпитализированы за счет средств ОМС и бюджета в 86,3%. Трое детей госпитализированы на платной основе;
- из числа пролеченных пациентов 45,5% - дети-инвалиды;
- 50% ожидали госпитализацию менее 15 дней;
- 18% - 15 дней;
- 31,8% - 30 календарных дней и более;
- условиями пребывания в приемном покое удовлетворены 94,5%;
- 4,5% недовольны отсутствием питьевой воды и санитарными условиями;
- время ожидания в приемном покое составило 30 минут в 63,6%;
- 60 мин. и более – 18,1%;
- 9% - от 45 до 60 мин;
- от 30 до 45 мин. тоже 9%;
- отношением персонала в приемном покое удовлетворены 94,5%;
- 100% респондентов отмечают, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями;
- питанием остались довольны 86,3%;
- 18,1% перед госпитализацией заходили на сайт данной медицинской организации и остались, удовлетворены полнотой информации;
- 68,1% обращались к информации, размещенной в помещениях больницы и также остались, удовлетворены этой информацией;
- 94,5% дали положительную оценку отношению персонала, компетентности медицинских работников, оказанными услугами, действиям мед. персонала;
- рекомендовали бы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи 95,5% , оставив положительную характеристику.

**«Детская городская клиническая больница»
(амбулаторная служба):**

Пациентами поликлиник № 1,2,3,4 заполнена 51 анкета:

I-15 анкет;

II- 15 анкет;

III- 6 анкет;

IV- 15 анкет;

- информационные материалы на стендах размещены в соответствии приказа МЗ РФ № 956 от 30.12.2014г. понятны;
- информация по медицинским вопросам доступна и красочна. К ней обращались 72% родителей;
- имеется замечание по отсутствию информации сайта МЗ Амурской области;
- собственный сайт поликлиники имеется только в 1 поликлинике;
- на официальный сайт КГБ заходил каждый третий пациент - 29,4% , нет – больше 60%;
- к информации различной поликлиниках обратились 72% пациентов;

- в целом удовлетворены полнотой информации в поликлиниках 86% родителей;

Возможность записаться на прием при первом обращении 79% в том числе:

- по телефону - 40%;
- с использованием сети интернет - 26%;
- в регистратуре лично - 32%;

Показатель первичного обращения в регистратуру / колеблется от 100% в 4 поликлинике до 53,3% во 2 поликлинике;

- от 26,6% поликлиника №4, 83,3 % - 3 поликлиника;
- в 3 поликлиниках № 1,2,4- 26% - 33% , не записывались пациенты в 3 поликлинике;

- время ожидания приема меньше часа- 81,2%, в 18,8% от 3 до 24 часов;

Время ожидания предоставления медицинских услуг. Прием по установленному времени в целом - 86%.

- I поли-ка – 86, 6%;
- II поли-ка - 78, 5%;
- III поли-ка – 66, 6%;
- IV поли-ка – 100%;

Диагностическое исследование проводятся согласно назначенного срока.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинских организаций положительно оценили от 94% до 98% пациентов.

- I поли-ка – 100%;
- II поли-ка -93, 3%-100%;
- III поли-ка – 100%;
- IV поли-ка- 100%;

- удовлетворены оказанными услугами - 93,7% , нет - 6,2%;
- пациенты указывают на определенные сложности записи на Узи , к

эндокринологу , другим узким специалистом;

- рекомендуют медицинскую организацию для получения медицинских услуг - 86,7%, не рекомендуют – 13,7%;

- I поли-ка – 80%;
- II поли-ка -80%;
- III поли-ка – 50%;
- IV поли-ка- 100%;

Если для оказания медицинских услуг пациентам в детских поликлиниках созданы удовлетворительные условия, бытовые условия в поликлиниках не соответствуют современным требованиям.

- практически все здания учреждений старые, кроме 4 поликлиники;
- коридоры узкие, что создает скученность, тесноту;
- в зданиях 3,4 поликлиник отсутствуют подъемники, что создает

трудности при посещении детей инвалидов;

- родители жалуются на отсутствие кресел-колясок, отсутствия места; стоянок автотранспортных средств для детей-инвалидов;

- отсутствие питьевой воды;
- недостаточно свободных мест ожидания;

- затрудняются с получением помощи узких специалистов в.ч. УЗД;
- по плану специалисты поликлиник выполняют профилактические осмотры детского населения, не принимая детей нуждающихся в медицинской помощи. Это создает дополнительные трудности записей к узким специалистам в том числе УЗД.

Предложения:

- в целях большей информации о деятельности педиатрической службы г. Благовещенска на сайте МЗ РФ, обеспечить пациентов в регистратурах медицинских организаций бумажными носителями с указанием для голосования по качеству мед. помощи сайтом МЗ Амурской области;
- рассмотреть вопрос по переводу поликлиники №2 в пустующее здание МКБ № 3;
- рассмотреть вопрос о возможности создания сайта по оценке оказания мед. помощи в каждой поликлинике;
- при технических и финансовых возможностях обеспечить поликлиники № 3 и 4 подъемными платформами;
- создать рабочую группу для анализа доступности первичной записи на прием узких специалистов в детских поликлиниках г.Благовещенска;
- рекомендовать МЗ АО рассмотреть вопрос по переводу поликлиники № 2 в пустующих здании МКБ №3;

Решили:

1. Рекомендовать главному врачу ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер» (С.Н. Леонтьева):

1.1. Подготовить проект письменного обращения к главам муниципальных образований области, в которых установлена динамика роста выявленной онкопатологии в запущенной стадии, по оказанию содействия в привлечении молодых врачей специалистов по профилю «онкология» для работы в сельских поселениях.

1.2. Внести предложения в МЗ АО о возможном переводе администрации ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер» в административное здание ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница» после ремонта терапевтического корпуса данного лечебного учреждения.

2. Пригласить начальника отдела регулирования мер социальной поддержки в сфере лекарственного обеспечения министерства здравоохранения Амурской области А.В. Ефремову на очередное заседание Общественного совета с информационным сообщением по вопросу лекарственного обеспечения больных с онкопатологией.

3. Руководителям ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница», ГАУЗ АО «Больница пгт.Прогресс», ГАУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника», ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница», ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер»:

3.1. Проанализировать результаты независимой оценки качества, проведенной Общественным советом в 2017 году, и принять к работе рекомендации Общественного совета.

3.2. Внести дополнения в план мероприятий по НОК с учетом предложений Общественного совета.

3.3. Обеспечить мониторинг официальных сайтов и информационных стендов подведомственных медицинских организаций на предмет соответствия требованиям приказа министерства здравоохранения области от 27.03.2017 № 253 «Об обеспечении условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области».

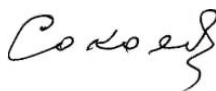
3.4. В выписных документах пациентов обеспечить размещение информации о возможности их участия в НОК и выражении своего мнения по оказанию медицинской помощи в структурных подразделениях медицинской организации (ссылка на интерактивную анкету, размещенную на официальном сайте министерства здравоохранения области и официального сайта медицинской организации, возможность заполнить анкету на бумажном носителе).

Председатель
Общественного совета



Трюхан Г.П.

Председатель рабочей группы



Соколова Н.А.