



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

18.05.2017

15-00 ч.

ПРОТОКОЛ № 6

Присутствующие:

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

2. 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.

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

4. 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».

5. 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. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер».

2. Рассмотрение результатов независимой оценки качества ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер».

3. Рассмотрение результатов независимой оценки качества ГБУЗ АО «Амурская областная психиатрическая больница».

По 1 вопросу

Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер».

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

Выступила: Семькина Л.С., Соколова Н.А.

Заданные докладчику вопросы:

1. Информационное обеспечение пациента.
2. Пользуются ли сайтом медицинского учреждения перед посещением лечебного учреждения.
3. Состояние пандусов.

Выступила: Соколова Н.А. – членами общественного совета была проведена проверка ГБУЗ АО «АОКВД» дерматологическое отделение.

ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер»:

Проанкетировано 14 человек.

При посещении Амурского областного кожно-венерологического диспансера нами отмечено:

- в отделениях палат чистота (несмотря на то, что идет косметический ремонт в здании);
- во всем здании заменены деревянные окна на пластиковые;
- на кабинетах имеются таблички (приема врача);
- в коридоре вывешены плакаты для профилактики болезни, имеются расценки платных услуг;
- размещены приказы Министерства здравоохранения и др. документы;
- для приема больных-инвалидов имеется пандус, но отсутствует кнопка вызова (сделан заказ на ее установку);
- врачами - специалистами штат укомплектован. Врачи имеют стаж работы 44 года и менее;
- в диспансере имеется две регистрации (для кожных заболеваний и инфицированных болезней);
- больные могут записаться на прием по интернету, но чаще не появляются на прием, что приводит к нарушению приема, т.е. режима работы врача. На сайте диспансера посещений нет;

- главный врач диспансера, а также коллектив ставят задачи по улучшению работы в здравоохранении и принимают меры;
- перед обращением в медицинскую организацию заходили на сайт организации - 40% , 60% не заходили;
- 100% пациентов при первом обращении в медицинскую организацию сразу записались на прием к врачу;
- 80% пациентов ответили, что врач принял их в установленное по записи время. 20% приняли не в установленное время;
- 100% пациентов удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации;
- 80% пациентов удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации;
- 60% пациентов рекомендовали бы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

ГБУЗ АО «АОКВД» дерматологическое отделение:

Анкетировано 19 пациентов.

- отделение имеет 70 коек для круглосуточного и дневного пребывания пациентов;
 - кадрами врачебного, среднего и младшего мед. персонала укомплектовано полностью;
 - территория стационара чистая, ухоженная. Возможная стоянка автотранспорта для инвалидов, занята микрорынком;
 - для пациентов с ограниченными возможностями имеется пандус, отделенный вход с кнопкой вызова мед. персонала;
- Бытовые условия для пребывания пациентов хорошие: широкие коридоры, холлы с достаточным количеством зелени, палаты на 3 человека, с балконами, сан. узлами.
- Санитарное состояние палат, процедурных кабинетов, вспомогательных помещений удовлетворительное.
- косметический ремонт помещений производится постоянно за счет собственных средств учреждения, силами собственной бригады;
 - мебель приобретается за счет собственных средств (в столовой, палатах, игровой комнате для детей);
 - при личной беседе с пациентами, все отмечают доброжелательность, вежливость персонала, начиная с приемного покоя;
 - ожидание госпитализации в приемном покое до 30 минут - 82,4%;
 - 94,7% удовлетворены условиями пребывания в мед организации;
 - срок ожидания плановой госпитализации меньше 15 дней - 92,8%;
 - лекарственные препараты, диагностические исследования практически в 100% случаев проводили за счет лечебного учреждения;
 - в 100% случаев пациенты удовлетворены действиями персонала, компетентностью мед. работников;
 - 100% опрошенных рекомендуют данную мед организацию для получения мед помощи;

Отделению требуется ремонт, по возможности приобрести новую мебель. Имеется информация для пациентов о возможности получения мед. помощи в рамках программы государственных гарантий, перечне лекарственных препаратов для мед-го применения, перечень платных услуг утвержденных главным врачом мед организации, адреса и контактные телефоны страховых компаний, Росздравнадзора, Роспотребнадзора.

Оценивая в целом работу медицинского учреждения пациенты выразили свою благодарность в соц. сетях, устно, письменно – 68,7% опрошенных.

- хорошее состояние пищеблока: большая, светлая столовая с новой приобретенной мебелью, чистая кухня;

- стаж работы сотрудников пищеблока больше 20 лет;

- питанием удовлетворены 94,7% анкетированных;

В игровой комнате для детей уютно, достаточное количество игрушек, книг, развивающих игр. С детьми занимается воспитатель;

Общий рейтинг отделения 72 балла.

Предложения:

- активизировать работу среди пациентов по НОК оказания мед. услуг, голосуя на сайтах мед. организации, МЗ Амурской области;

- обеспечить доступ пациентов к голосованию на бумажных носителях в отделении;

- в выписных документах пациентов обеспечить размещение информации о возможности их участия в НОК и выражении своего мнения по оказанию мед 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).

По 2 вопросу

Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер».

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

Заданные докладчику вопросы:

1. Качество приготовления пищи.

2. Нехватка площадей.

3. О наличии общественного совета при диспансере.

ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер»:

Проанкетировано 9 человек (в амбулаторных условиях).

- пациенты указали, что обратились за счет ОМС (85,7%), хотя в диспансере помощь не входит в систему ОМС, находится на бюджете;

- в поликлиническом отделении соблюдены все санитарные нормы, постоянно проводится уборка влажная с дезинфицирующими средствами;

- имеется информация: на досках, указатели кабинетов, гигиенических комнат;

- из анкет выявлено, что сайтом медицинского учреждения пациенты не пользуются.

- имеется диагностическое оборудование, клиническая и биохимическая лаборатория, отдельно на территории - бактериологическая лаборатория;

- в 1 и 2 терапевтических отделениях требуется косметический ремонт;

В меню не достаточно соков и фруктов, не соблюдены нормы на одного больного общей площади (при 7,5- кв. м - приходится по 4,5 и 4,6) в палатах душно.

- удовлетворены обслуживанием участкового терапевта -100%;

- время ожидания приема у врача, к которому записались, с момента записи на прием занимало менее 1 часа у -100% опрошенных;

- удовлетворены качеством и полнотой информации на официальном сайте медицинской организации -55,5%;

- удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации - 100%;

- 77,7% указали, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями, из них отмечено отсутствие:

- 50%- адаптированных лифтов;

- 16,6% отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов;

- 33,3% отсутствие информации шрифтом Брайля;

- 100% опрошенных удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации;

- рекомендуют данную медицинскую организацию -66,6%;

В стационарных условиях проанкетировано 15 человек.

На информационных стендах в приемном покое в хирургическом, 1 и 2 терапевтически отделениях размещена информация:

- правила внутреннего распорядка пациентов руководителя;

- адреса и контакты руководителей, заместителей МЗ Амурской области территории органа Росздравнадзора, страховых организаций по оказанию и оплате медицинской помощи в системе ОМС;

- перечень и цены палатных мед услуг, утверждениями руководителями медицинских учреждений;

При устных беседах с пациентами отмечено, что мед. работники в достаточном объеме информируют по вопросам возможных осложнений.

Бытовые условия в беседах оценены как удовлетворительные и хорошие. Имелось замечание по отсутствию горячей воды.

Диспансер рассчитан на лечение 190 больных (190 коек);

- 13 пациентов (86%) не смотрели сайт лечебного учреждения;

- 2 пациента оставили плохие отзывы в соц. сети;

- рекомендовали данное учреждение в получение мед. услуг 15 пациентов – 100%;

Лекарство назначенные для лечения приобретались за свой счет 7 (50%) опрошенных пациентов.

- удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении 73,3%, выразили недовольство 26,6% пациентов из них:

Время ожидания в приемном отделении:

- 60мин и более -10%;

- до 30 мин.- 90%;

- удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении 86,6% , не удовлетворенны- 13,3%;

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации 60% , выразили недовольство 40% - из них:

- 37,5% - указывают, что в медицинской организации требуется ремонт

- 12,5% - в медицинской организации старая мебель;

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи - 86,6% , не рекомендуют – 13,3%.

ГБУЗ АО «Детский стационар АОПТД»:

Проанкетировано 9 человек (в стационарных условиях).

- стационар рассчитан на 40 коек;

- анкетирование было проведено среди подростков, на день проверки в отделении находилось 42 ребенка;

- отделение находится в одном здании с поликлиникой;

- нет информации о сайтах МЗ Амурской области, телефонов горячей линии;

В одной анкете отмечено, что медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями

- отсутствуют места стоянки автотранспортных средств для инвалидов,

- нет пандусов, поручней;

- 55% удовлетворены отношением персонала;

- 45% опрошенных отмечают, что не всегда персонал доброжелателен и вежлив;

- 4 человека отмечают неудовлетворительное питание -45%;

- 5 человек -56% говорят, что некоторые дни вкусно, а некоторые нет;

В отделении на момент проведения анкетирования из 42 человек 2 ребенка жители Благовещенска, все остальные из районов области.

- семьи, как правило, не благополучные;

В беседе с подростками выяснилось, что их не выводят на прогулку.

- не выдают фрукты;

- досуг не организован;

- зал ЛФК не работает, нет специалиста, ожидают оборудование – тренажеры;

- работают два воспитателя, но нет расходных материалов - бумаги, красок, пластилина и.т.д.;

- перед госпитализацией на официальный сайт медицинской организации никто не заходил;

- 100% пациентов при обращении в мед. организацию обращались к информации размещенной в помещениях мед организации;

- 100% удовлетворенность компетентностью медицинских работников;

- 100% пациентов не удовлетворены условиями пребывания в мед организации из - за отсутствия ремонта и старой мебели;
- 100% удовлетворенность – оказанными услугами в медицинской организации;
- 100% пациентов рекомендуют медицинскую организацию для получения мед. помощи.

ГБУЗ АО «АОПТД Детская поликлиника»:

Проанкетировано 2 человека (в амбулаторных условиях).

- в регистратуре имеется информация об оказании платных услуг, информация с адресом головного предприятия, номер телефона главного врача;
- регистратура работает с пациентами по направлению фтизиатров и участковых врачей из районов области и г. Благовещенска;
- ведут прием два детских фтизиатра, в день посещения поликлиники один их специалистов находился в отпуске;
- при обращении в поликлинику прием осуществляется в тот же день, независимо от нагрузки специалиста;
- 100% удовлетворенность компетентностью участкового фтизиатра;
- врач принял во время, установленное по записи 100% пациентов;
- 100% пациентов обратились к информации размещенной в помещениях мед. организациями;
- на официальный сайт пациенты не заходили;
- 100% удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе мед организации и порядке предоставления мед услуг;
- 100% - удовлетворены оказанными услугами в этой мед организации;
- рекомендуют данную мед организацию – 100% опрошенных.

Предложения:

- провести ремонт в 1 терапевтическом отделении;
- рассмотреть вопрос об увеличении объема овощей и фруктов в рационе питания пациентов детского стационарного отделения;
- обратиться в общественный городской «Союз женщин города Благовещенск» с просьбой о возможности оказания спонсорской помощи для приобретения канцелярских товаров для детского стационара;
- администрации детского отделения провести работу с мед. персоналом по вопросам медицинской деонтологии.

По 3 вопросу

Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГБУЗ АО «Амурская областная психиатрическая больница».

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

Выступила Соколова Н.А.

Рассмотрели вопросы:

1. Ненадлежащее состояние окружающей территории.
2. Плохой въезд на территорию больницы.

ГБУЗ АО «Амурская областная психиатрическая больница»:

Всего проанкетировано 15 пациентов.

На информационных стендах в поликлинике 1 и 2 этажи размещена вся информация для посетителей:

- правила внутреннего распорядка;
- адреса и контакты руководителей МЗ Амурской области, Росздравнадзора, страховых организаций по оказанию и оплате медицинской помощи в системе ОМС;
- перечень и цены платных услуг утверждены руководителем мед. учреждения;
- имеются указатели движения к кабинетам;
- имеется оборудованная детская комната при длительном ожидании;
- Наркологическое отделение реабилитации оборудовано на 50 коек.
- работа в 2 смены;
- во время посещения медицинского учреждения на лечение находилось 38 человек;
- удовлетворенность отношением персонала во время пребывания в приемном отделении- 86,6%;

Бытовые условия в устных беседах оценены как «удовлетворительные», одна палата требует ремонта.

Из краткого анализа анкет (всего 15) заполненных пациентами стационара и поликлиники.

- 14 пациентов (91%) не смотрели сайт лечебного учреждения;
- перед госпитализацией заходили на сайт мед организации - 93,3%;
- удовлетворенность качеством и полнотой информации доступной на официальном сайте мед организации -54,5 %;
- удовлетворенность компетентностью мед. работников - 86,6%;
- рекомендовали данное учреждение в получении мед услуг все пациенты – 100%;
- имеется швейная мастерская для реабилитации пациенток;

Пациенты стационара наркологического отделения и реабилитации выразили конкретное предложение о круглосуточном стационаре особенно для иногородних пациентов.

Организована комната матери и ребенка.

Предложения:

- обратиться в МЗ АО с просьбой о дофинансировании средств на ремонт палаты нарколога;
- оборудовать подъезды к зданию для людей с ограниченными возможностями;

- провести ремонт, прилегающей к зданиям территории;
- установить таблички на помещениях для туалета;
- оборудовать вход в здание поликлиники пандусом.

Решили:

1. Руководителям ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер (В.В. Ильину), ГБУЗ АО «Амурская областная психиатрическая больница» (О.А. Карловскому), ГАУЗ АО «Амурский областной дерматовенерологический диспансер» (А.В.Платонову):

1.1. Организовать анализ проведенной независимой оценки качества, проведенной Общественным советом в 2017 году, и принять к работе рекомендации Общественного совета.

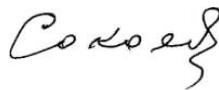
1.2. Внести дополнения в план мероприятий по НОК с учетом предложений Общественного совета.

1.3. 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».

1.4. 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).

2. Провести очередное заседание рабочей группы Общественного совета по НОК 21.06.2017.

Председатель рабочей группы
Общественного совета



Н.А. Соколова