



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

21.06.2017
15-00 ч.

ПРОТОКОЛ № 8

Присутствовали:

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 Благовещенской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов.

4. Мишина Татьяна Васильевна - член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.

5. Семькина Людмила Семеновна - член Общественного совета, заслуженный работник здравоохранения Российской Федерации.

6. 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.

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

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

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

10. Киреева Ольга Сергеевна - ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1», заведующий отделением дневного стационара.

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.

4. Сучков Александр Анатольевич - ГАУЗ АО «Ивановская больница», главный врач.

Повестка:

1. Лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан Амурской области, имеющих право на дополнительное лекарственное обеспечение.

2. Отчет о работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГАУЗ АО «Ивановская больница».

3. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Ивановская больница», ГБУЗ АО «Свободненская больница», ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника».

По 1 вопросу: Лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан Амурской области, имеющих право на дополнительное лекарственное обеспечение.

Докладчик: Анжелика Владимировна Ефремова – начальник отдела лекарственного обеспечения министерства здравоохранения Амурской области.

Выступили:

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

Заданные докладчику вопросы:

1. Насколько увеличилась стоимость одного льготного рецепта в 2017 году?

2. Какие существуют трудности при работе с поставщиками лекарственных средств?

3. Как часто происходит срыв организуемых торгов по закупке лекарственных препаратов для медицинских организаций?

4. Какое количество граждан, имеющих инвалидность, отказались от льготного дополнительного лекарственного обеспечения в пользу денежной компенсации?

5. Какие суммы средств направляются аптечным учреждениям на услуги логистики?

6. Наличие аптечной сети государственной организационно-правовой формы на территории Амурской области?

По 2 вопросу:

Отчет о работе по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи ГАУЗ АО «Ивановская больница».

Докладчик: Александр Анатольевич Сучков – главный врач ГАУЗ АО «Ивановская больница».

Выступили:

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

Заданные докладчику вопросы:

1. Какое количество обоснованных жалоб на организацию оказания медицинской помощи было зарегистрировано в 2016 году?

2. С какого времени стало функционировать отделение реабилитации в Ивановской больнице?

3. Имеет ли Ивановская больница лицензию на оказание реабилитационной помощи?

4. Что изменилось в ходе проведения оптимизации здравоохранения Ивановского района?

5. Как повлиял переход на подушевое финансирование на деятельность медицинской организации?

6. Достаточны ли выделяемые объемы финансирования для оказания доступной медицинской помощи населению, проживающему на подведомственной территории?

7. В каких врачебных амбулаториях района функционируют дневные стационары?

8. Каким образом медицинской организации удалось ликвидировать кредиторскую задолженность?

По 3 вопросу:

Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы, ГАУЗ АО «Ивановская больница», ГБУЗ АО «Свободненская больница».

Выступили:

Горпинич В.П., Мишина Т.В., Обидион Л.П.

Докладчик: Наталья Андреевна Соколова – член Общественного совета, член Правления общественной организации «Союз женщин г.Благовещенск» Амурской области, член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.

ГАУЗ АО «Ивановская больница»:

Поликлиника расположена в типовом трехэтажном кирпичном здании.

В здании поликлиники открыт дневной стационар с отдельным входом для пациентов, получающих в нем медицинскую помощь.

- вход в поликлинику оборудован пандусом для лиц с ограниченными возможностями;

- имеется отдельная автостоянка для автомобилей пациентов-инвалидов. Респонденты отметили в своих анкетах отсутствие адаптированного лифта, сменных кресел-колясок, отсутствие мест для детских колясок;

- санитарное состояние мест ожидания, врачебных кабинетов, процедурных и диагностических кабинетов, вспомогательных помещений – удовлетворительное;

На этажах поликлиники имеется достаточное количество стендов с информацией для пациентов:

- по вопросам оказания медицинской бесплатной помощи в системе ОМС; информация о контролируемых организациях;

- данные телефонов администрации, а также информации по различным медицинским вопросам.

Открытость и доступность информации о медицинской организации:

Оценивая информационное обеспечение пациентов необходимость отметить четкую организованную работу регистратуры.

- имеется полная информация для пациентов по вопросам записи на прием, рекомендации о подготовке к предстоящим обследованиям, стенд информирующий о часах приема врачей, их кабинетах и т.д;

- для слабовидящих пациентов работает «бегущая строка»;

- имеется стенд страховой компании «СОГАЗ» о правах пациентов по оказанию бесплатной медицинской помощи в системе ОМС.

При этом на стендах отсутствует информация о квалификации специалистов оказывающих помощь.

Для жителей района работает электронная регистратура:

- в регистратуре имеются электронные карты больных;

- выделен отдельный кабинет с оператором, который контролирует полный объем обследований, рекомендованных для госпитализации пациентов в областные медицинские учреждения.

Прием экстренных больных осуществляется в доврачебном кабинете;

- в регистратуре имеется номер телефона «горячей линии», работающей круглосуточно с дежурствами на нем главного врача и его заместителей;

- сайт медицинской организации посещали 25% респондентов, не посещали – 75%;

- к информации, размещенной на стендах в поликлинике, обращались – 57% респондентов, не обращались – 43%;

- 80% респондентов удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной в условиях поликлиники.

Судя по графику работы поликлиника с 12:00 часов до 13:00 часов не работает: перерыв на обед.

На стенде в регистратуре не указан график работы врачей терапевтов, время приема психиатром и терапевтами, номера кабинетов в которых принимает врач инфекционист и врач фтизиатр.

Какие врачи оказывают платные услуги и в какое время – неизвестно.

Комфортность условий, предоставление медицинских услуг и доступность их получения:

- при первом обращении к врачу, записались сразу на прием 81% пациентов. Запись осуществлялась:

- 56,3% - по телефону;

- 31,3% - лично в регистратуре;

- 12,5% - на прием к врачу;

- менее 1 часа ожидали приема 76,4% пациентов;

- удовлетворены условиями пребывания в поликлинике 81,2%;

- 3 респондента были на приеме в поликлинике и имели ограниченные возможности, из них удовлетворены условиями пребывания 30%, нет – 70%;

- все 100% пациентов отметили вежливость и доброжелательность персонала при оказании медицинских услуг;

- компетентность медицинских работников отметили 100% респондентов.

- 86% удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации;

- 87,5% рекомендуют поликлинику для получения медицинских услуг.

Предложения:

1. Рекомендовать администрации больницы обеспечить информирование пациентов о возможности и формах участия в независимой оценке качества на сайте больницы и сайте Министерства Здравоохранения Амурской области.

2. Проанализировать причины увеличения времени ожидания приема пациентов в соответствии с установленной записью.

3. Расместить на стендах недостающую информацию.

В стационарных условиях было опрошено 32 респондента.

- 96,6% удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении;

- были госпитализированы за счет ОМС бюджета – 88,8%, за счет ДМС – 3,7%, на платной основе было госпитализировано – 7,4%;

- 95% опрошенных отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями;

- 82,7% перед госпитализацией заходили на официальный сайт медицинской организации;

- 51,6% обращались к информации размещенной в помещениях медицинской организации (стенды);

- 96,5% удовлетворены питанием;

- 93,75% удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость);

- 96,6% удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации;

- 93,75% удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу;

- 92,5% рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

ГБУЗ АО «Свободненская больница»:

Стационар

ГБУЗ АО «Свободненская больница» является единственным стационарным учреждением в г. Свободном и Свободненском районе, оказывающим экстренную круглосуточную помощь. На базе стационара функционируют 3 межмуниципальных центра 2-го уровня – первичное сосудистое отделение №2 на 55 коек, учреждение родовспоможения второго уровня на 45 коек, травматологический центр 2-го уровня на 28 коек.

Всего опрошено 69 респондентов (в стационарных условиях).

- сайт лечебного учреждения соответствует требованиям приказа Минздрава (много цветных фотографий, отражена специфика учреждения).

- на сайте нет состава общественного совета больницы;

- больница оборудована пандусами и поручнями для лиц с ограниченными способностями;

- в отделениях достаточно сменных кресел-колясок;

- в каждом отделении на стендах есть информация для пациентов (страховая, платные услуги и.т.д.);

- в ходе анкетирования респонденты отметили вежливость, профессионализм медперсонала, своевременную уборку палат и мест общего пользования;

- во всех отделениях при личной беседе пациенты отрицают приобретение лекарств за свой счет.

Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении - 92,55% в том числе пациенты:

- хирургического отделения (далее х.о.) - 87,5%, инфекционного отделения (далее и.о) – 100%, терапевтическое отделение (далее т.о.) - 100%, первично сосудистого кардиологического отделения (далее ПСКО)-100%, отделения неврологии (далее о.н) -100%, гинекологического отделения (далее г.о) 66,6% ,травматологического отделения - (далее т.о.) 93,75%;

- время ожидания в приемном отделении до 30 мин – 62,9%, в том числе пациенты:

х.о.- 46,6%, и.о. – 100% ,т.о.- 100% , ПСКО – 40% , о.н.- 30% , г.о. – 66,6% , т.о.- 57,1;

- удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)- 95,8%, в том числе пациенты:

х.о.- 87,5%, и.о. – 100% ,т.о.- 100% , ПСКО – 100% , о.н.- 100% , г.о. – 63,3% , т.о.- 100%.

- за счет ОМС были госпитализированы -53,6% , ДМС – 43,04%;

- перед госпитализацией посетили официальный сайт медицинской организации - 61,52% в том числе пациенты:

х.о.- 83,3% - ОМС /ДМС - 61,5%;

и.о. - 100% - ОМС;

т.о. - 14,4% - ОМС/ДМС-57,1%;
ПСКО - 60%- ОМС/ ДМС – 40%;
о.н.- 20% - ОМС;
г.о. - 60% - ОМС/ДМС- 40%;
т.о.- 38% - ОМС/ДМС – 61,5%;

- при обращении в медицинскую организацию обращались к информации размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) - 54,8%;

- удовлетворены питанием – 69,8% в том числе пациенты:

х.о.- 31,25%, и.о. – 100% ,т.о.- 57,1% , ПСКО – 80% , о.н.- 80% , г.о. – 63,3% , т.о.- 57,1%.

- удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 95,3% в том числе пациенты:

х.о. - 87,5%, и.о. – 100%, т.о.- 100% , ПСКО – 80%, о.н.- 100%, г.о. – 100%, т.о.- 100%;

- удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинской организации - 92,1% в том числе пациенты:

х.о.- 87,5%, и.о. – 100% ,т.о.- 100% , ПСКО – 80% , о.н.- 100% , г.о. – 100% , т.о.- 100%;

- рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи - 92,1% , в том числе пациенты:

х.о.- 86,6%, и.о. – 100% ,т.о.- 100% , ПСКО – 100% , о.н.- 87,5% , г.о. – 83,3% , т.о.- 87,5% .;

- удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации- 88,1% , в том числе пациенты:

х.о.- 71,4%, и.о. – 100% ,т.о.- 100% , ПСКО – 100% , о.н.- 88,8% , г.о. – 80% , т.о.- 76,9%.

К общим недостаткам следует отнести:

1. Отсутствие ограждения территории больницы.

2. Требуется ремонт кровли старого корпуса (средства выделены).

3. Ремонт в отделении диагностики (кабинет ЭКГ, рентгенкабинет и т.д.), отсутствие парковочных мест для инвалидов.

В амбулаторных условиях опрошено 30 респондентов.

- 93,3% - удовлетворены обслуживанием участкового терапевта (доброжелательность, вежливость), в том числе пациенты: Женской консультации (далее ж.к) – 86%, Детская поликлиника (далее д.п) 100%;

- время ожидания приема у врача, к которому записались с момента записи на прием (менее 1 часа) 79,95% в том числе пациенты: ж.к.-86,6% , д.п.- 73,3%;

- 64,7% - врач принял во время установленной записи;

- обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) - 61,51% , в том числе пациенты: ж.к.- 66,6% , д.п.- 93,3%;

- перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный сайт медицинской организации – 29,2% в том числе пациенты: ж.к.- 80%, д.п. 61,5%;

- удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации- 76,65% , в том числе пациенты: ж.к -53,3%, д.п. -100% ;

- 43 % респондента отметили, что медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями, из них (43%) жалуются на отсутствие:

- сопровождающих работников – 11,8%;
- доступных санитарно - гигиенических помещений - 5,2%;
- информации шрифтом Брайля – 13,1%;
- подъемных платформ 15,7%;
- адаптированных лифтов -19,7%;
- удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 86,65%, в том числе пациенты: ж.к.-73,3%, д.п.-100%;
- рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи-89,25% , в том числе пациенты: ж.к.- 78,5%, д.п. 100%.

Предложения:

1. Рекомендовать администрации ГБУЗ АО «Свободненская больница»:
 - 1.1. Обеспечить информирование пациентов о возможности и формах участия в независимой оценке качества на сайте больницы информационных стендах подведомственных МО.
 - 1.2. Разместить на сайте медицинской организации о совете медицинской организации по НОК и результатах проведенной ОС ГБУЗ АО «Свободненская больница» независимой оценки качества в 2016 и 2017гг.

«Желтоярковская участковая больница»:

Желтоярковская участковая больница – 8 коек терапевтического профиля и 9 сестринского ухода. Опрошено 5 респондентов стационара.

- удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении – 100%;
- время ожидания приема до 45 минут - 60%;
- удовлетворены отношением персонала (доброжелательность, вежливость) – 100%;
- 80% опрошенных отмечают отсутствие адаптированных лифтов;
- 40% отметили отсутствие информации шрифтом Брайля;
- 100% респондентов посетили официальный сайт медицинской организации перед госпитализацией;
- обращались к информации размещенной в помещениях медицинской организации – 100%;
- удовлетворены питанием – 80%;
- удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинских организаций – 100%;
- удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100%;
- рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 100% респондентов.

«Орлинская амбулатория»:

Орлинская амбулатория опрошено 10 респондентов.

- удовлетворенность компетентностью участкового терапевта – 100%;
 - удовлетворенность обслуживанием (доброжелательность, вежливость) участкового терапевта -100%;
 - время ожидания приема менее 1 часа -80%;
 - записались на прием в регистратуре лично- 90%;
 - обращались к информации размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) -100%;
 - 90% опрошенных не посещали сайт медицинской организации перед посещением в медицинскую организацию;
 - удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации – 100%;
- 90% опрошенных отмечают отсутствие в медицинской организации:
1. Выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов - 90%.
 2. Пандусов, поручней - 90%.
 3. Подъемных платформ - 90%.
 4. Адаптированных лифтов - 90%.
 5. Сменных кресел – колясок - 90%.
 6. Информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов - 90%.
 7. Информации шрифтом Брайля - 90%.
 8. Доступных санитарно - гигиенических помещений - 90%.
 9. Сопровождающих работников - 90%.
- 100% удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации;
 - 100% рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Решили:

1. Информацию по докладам принять к сведению.
2. Признать деятельность ГАУЗ АО «Ивановская больница» по оказанию населению, проживающему на подведомственной территории, доступной медицинской помощи удовлетворительной, – проводимой на достаточно высоком уровне.
3. Руководителям ГАУЗ АО «Ивановская больница», ГБУЗ АО «Свободненская больница»:
 - 3.1. Провести анализ результатов независимой оценки качества, проведенной Общественным советом в 2017 году, и принять к работе рекомендации Общественного совета.
 - 3.2. Внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества (далее 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).

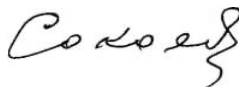
4. На очередном Общественном заседании, обсудить результаты НОК ООО «Лабост», ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника».

Председатель
Общественного совета



Г.П. Трюхан

Председатель рабочей группы
Общественного совета



Н.А. Соколова