



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

23.08.2017

15-00 ч.

### ПРОТОКОЛ № 10

#### Присутствовали:

1. Киреева Ольга Сергеевна – председатель рабочей группы.
2. Мишина Татьяна Васильевна.
3. Корженевский Анатолий Викторович.
4. Обидион Людмила Прокопьевна.
5. Киреева Ольга Сергеевна.
6. Горпинич Владимир Петрович.

#### Приглашенные:

1. Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
2. Абрамович Сергей Владимирович – главный врач ГБУЗ АО «Амурская областная станция переливания крови».
3. Никишов Игорь Викторович – главный врач ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенск».
4. Кучумова Людмила Михайловна – заместитель главного врача по лечебной части ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенск».
5. Вевер Елена Николаевна – исполняющий обязанности главного врача ГАУЗ АО «Санаторий «Василек».
6. Вечканова Ираида Илларионовна – директор филиала ГАУЗ АО «Санаторий «Василек» в с. Гонжа, Кислый Ключ.

#### Повестка:

1. О работе ГБУЗ АО «Амурская областная станция переливания крови» по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи. Рассмотрение результатов независимой оценки качества.

Докладчик: Абрамович С.В.

2. О работе ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенск» по улучшению показателей деятельности медицинской

организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи. Рассмотрение результатов независимой оценки качества.

Докладчик: Никишов И.В.

3. О работе ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк», филиал ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа, Кислый Ключ по улучшению показателей деятельности медицинской организации, характеризующих общие критерии оценки качества и доступности медицинской помощи. Рассмотрение результатов независимой оценки качества, а также обсуждение результатов проделанной работы.

Докладчик: Вевер Е.Н.

**По 1 вопросу:** ГБУЗ АО «Амурская областная станция переливания крови».

Выступили: Корженевский А.В., Киреева О.С., Обидион Л.П., Горпинич В.П., Алькова Т.Ю.

Заданные докладчику вопросы:

1. С каждым годом количество доноров увеличивается, уменьшается или остается на прежнем уровне?
2. Каким образом вы привлекаете новых доноров?
3. Есть ли почетные звания для доноров?
4. Сколько человек ежегодно получают звания по Амурской области?
5. Проводите ли вы выездную работу?
6. Являются ли ваши работники донорами?

**По 2 вопросу:** ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенск».

Выступили: Кучумова Л.М., Киреева О.С., Обидион Л.П., Мишина Т.В., Горпинич В.П., Алькова Т.Ю.

Заданные докладчику вопросы:

1. Имеются ли платные услуги?
2. На вызова выезжают фельдшера без врачей?

**По 3 вопросу:** ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк», филиал ГАУЗ АО «Санаторий «Василек» в с. Гонжа, Кислый Ключ.

Выступили: Вечканова И.И., Алькова Т.Ю., Корженевский А.В., Обидион Л.П., Киреева О.С., Горпинич В.П.

Заданные докладчику вопросы:

1. Сколько коек в ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк»?
2. Заезд в «Санаторий «Василёк» по пятницам, возможно ли сделать заезд в субботу?

### **1. ГБУЗ АО «Амурская областная станция переливания крови»**

Ознакомиться с информацией в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956 можно на сайте [http://yadonor.ru/spk\\_765.htm](http://yadonor.ru/spk_765.htm) в разделе /«все новости»/.

На официальном сайте ГБУЗ АО «Амурская областная станция переливания крови» (далее СПК), нет информации:

- о дате государственной регистрации и сведений об учредителе;
- о правах и обязанностях граждан;
- о планах и отчетах;

Размещен старый баннер по независимой оценке «Участвовать в

голосовании».

Всего было опрошено 35 респондентов.

На информационных стендах в приемном отделении, структурных подразделениях размещена следующая информация:

- правила внутреннего распорядка;
- охрана труда;
- указан официальный сайт станции переливания крови;
- правила поведения донора;
- относительные противопоказания к донорству;
- абсолютные противопоказания к донорству.

При устных беседах с донорами отмечено, что медицинские работники СПК в достаточном объеме доступно информируют их интересующими вопросами.

Бытовые условия для пребывания доноров отмечены как хорошие. В часы приема приходят от 30 до 100 доноров. Имеется чистая, светлая, уютная столовая для доноров.

В медицинскую организацию обратились в качестве кадрового донора 17,7% пациентов.

20% – обратились в медицинскую организацию впервые;

42,8% – обратились повторно;

37,1% – регулярно обращаются в медицинскую организацию.

Удовлетворены обслуживанием персонала (доброжелательность, вежливость) персонала медицинской организации – 100%.

Время ожидания донации (сдачи крови, компонентов крови) с момента обращения медицинскую организацию составило:

2 часа – 14,2%;

1 час – 62,8%;

менее часа – 22,8%.

Обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, информанты) – 90,9% опрошенных.

Удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации – 93,3% .

Перед обращением в медицинскую организацию посетили сайт медицинской организации – 36,3%.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 100%.

Выполнили донацию (сдали кровь, компоненты крови):

– безвозмездно – 82,8%;

– на платной основе – 17,1%.

Предложения:

1. Привести в соответствие информацию на официальном сайте медицинской организации согласно приказу от 30.12.2014 № 956 «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Стенды медицинской организации дополнить сведениями о контролирующих организациях (Роспотребнадзора, Росздравнадзора, министерства здравоохранения Амурской области, страховых компаний), а также шрифтом Брайля.

## **2. ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенск»**

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н был проведен мониторинг официального сайта ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенска» (далее ССМП).

На официальном сайте медицинской организации нет информации:

- о медицинских работниках;
- о дате государственной регистрации и сведений об учредителе;
- о графике приема пациентов руководителем;
- отсутствие карты сайта.

ССМП находится в центре г.Благовещенск. Рядом имеется стоянка для автомобильного транспорта.

Станция находится в типовом четырехэтажном здании. В учреждении чисто, сделан ремонт. Учреждение оборудовано кондиционерами.

На информационных стендах размещена информация:

- о полном наименовании медицинской организации;
- о режиме работы, телефон, адрес;
- о руководителях;
- о порядке получения полиса ОМС;
- об основных правах и обязанностях граждан в системе обязательного страхования;
- о правах и обязанностях граждан в сфере здравоохранения;
- лицензия медицинской деятельности;
- о порядке предоставления платных услуг;
- о видах медицинской помощи;
- о контролирующих организациях (Росздравнадзора, Министерство здравоохранения АО, Роспотребнадзора);
- список страховых компаний.

ССМП приписного населения не имеет. Территория обслуживания г. Благовещенск в радиусе 42 км, включая Белогорье, Призейскую, Моховую падь, Аэропорт, часть п. Новый и В-Благовещенска.

В среднем в сутки станция обслуживает 230-250 вызовов. В эпидсезон количество вызовов увеличивается до 400 в сутки.

Согласно штатному расписанию население должно обслуживать 22 бригады. По факту это 14-16 бригад. Это связано с нехваткой кадров. Укомплектованность врачами составляет 62%, фельдшерами 64%.

В штате ССМП имеется 2 специализированные бригады. РА бригада и кардиологическая бригада. Расчетное время прибытия бригады СМП 20 минут.

В целом в этот показатель ССМП укладывается, но иногда по объективным показателям (пробки на дорогах, увеличение количества вызовов) этот показатель увеличивается. Администрация ССМП держит на контроле этот вопрос и принимает все меры по его решению.

Норма вызовов на бригаду в сутки составляет 11-12, учитывая нехватку кадров фактически 16-18 вызовов.

В амбулаторных условиях проведено анкетирование в ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1», приемном покое ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».

Всего было опрошено 30 респондентов.

Вызвали скорую медицинскую помощь по поводу:

- состояния/заболевания, представляющего угрозу жизни пациента 63,3%;
- родов, угрозы прерывания беременности 10%;
- другое 26,6%.

100% пациентов вызвали скорую медицинскую помощь по телефону.

У 50% вызов был принят, и по вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи. 25% оказали медицинскую помощь в амбулаторных условиях. После оказания медицинской бригадой скорой медицинской помощи было госпитализировано 25%.

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) бригадой скорой медицинской помощи – 96,6%.

Удовлетворены компетентностью бригады скорой медицинской помощи – 100%.

Удовлетворены материально - техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады скорой медицинской помощи – 93,3%. Один пациент отметил отсутствие необходимых препаратов.

90% опрошенных не вызвали дополнительную (специализированную) бригаду скорой медицинской помощи. Один пациент остался недоволен тем, что в оснащении специализированной бригады СМП отсутствовало необходимое оборудование.

66,6% пациентов были доставлены бригадой скорой медицинской помощи в стационар. В остальных случаях медицинская помощь оказана на месте.

36,6% медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась.

Удовлетворены оказанными услугами бригадой скорой медицинской помощи – 100%.

Комментарии в социальных сетях оставили 3 человека, все отзывы положительные.

#### Предложения:

1. Провести беседу с медицинскими работниками по соблюдению норм медицинской этики в части курения на рабочих местах.

2. Обеспечить использование бахил имеющихся в оснащении автомобиля скорой помощи.

3. Принять меры по укомплектованию бригад в рамках утвержденного штатного расписания.

4. Стенды медицинской организации дополнить сведениями о контролирующих организациях (Роспотребнадзора, Росздравнадзора, Министерства здравоохранения Амурской области, страховых компаний), а также шрифтом Брайля.

5. Привести в соответствие информацию на официальном сайте медицинской организации согласно приказу от 30.12.2014 № 956 «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### 3. ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк»

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н был проведен мониторинг официального сайта.

На официальном сайте медицинской организации нет информации:

- о графике приема пациентов руководителем;
- о контролирующих органах Росздравнадзора, Роспотребнадзора;
- о правах и обязанностях в сфере здравоохранения;
- о показателях доступности и качества медицинской помощи;
- отсутствие версии для слабовидящих.

Члены Общественного совета провели анализ результатов интерактивной анкеты по состоянию на 14.08.2017г.

Всего проголосовало 4 респондента.

Госпитализированы в назначенный срок – 75%.

Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении – 75%.

Время ожидания в приемном отделении от 30 мин до 45 мин – 33,3%, менее 30 мин – 66,6%.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость) – 75%.

Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 75%, на платной основе 1 пациент, что составило (25%).

Перед госпитализацией посетили официальный сайт медицинской организации – 50%.

Удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации – 100%.

При обращении в медицинскую организацию обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы) – 75%.

Удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации – 75%.

Удовлетворены питанием во время пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в медицинской организации (доброжелательность, вежливость) – 100%.

75% пациентов указали, что не возникала необходимость во время пребывания в медицинской организации оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.

100% пациентов указали, что не возникала необходимость во время пребывания в медицинской организации оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

Удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинской организации – 100%.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу – 100%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 100%.

Один пациент оставил в социальных сетях положительный комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации.

Члены Общественного совета разработали и распространили листовку в ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» и филиал ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа с приглашением принять участие в опросе общественного мнения с целью изучения уровня удовлетворённости качеством оказания услуг санитарно-курортной организации.

### **Филиал ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа, Кислый Ключ**

Всего было опрошено 18 респондентов.

Госпитализировано в назначенный срок – 88,8% пациентов.

Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении – 88,8%.

Ожидание в приемном отделении составило менее 30 минут – 68,75%, от 30 до 45 минут составило у 18,75% опрошенных.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость) – 100%.

Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 88,8%, за счет ДМС – 11,1%.

Не имеют установленную группу ограничения трудоспособности – 83,3%.

22,2% (4 человека) – указали, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями, остальные 14 человек не проголосовали.

Посетили официальный сайт медицинской организации перед госпитализацией – 23,5% (4 человека), из них 100% удовлетворены качеством и полнотой информации на сайте.

При обращении в медицинскую организацию, обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 61,1%, из них 90% (10 человек) удовлетворены качеством и полнотой информации доступной в помещениях медицинской организации.

Удовлетворены питанием во время пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в медицинской организации (доброжелательность, вежливость) – 100%.

Не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства – 88,2%. У 2 пациентов возникла необходимость оплатить назначенные лекарственные средства.

Не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет – 100%.

Удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинской организации – 100%.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 100%.

Удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу – 100%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 100%.

Оставляли комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях – 33,3% (6 человек). Все пациенты оставили положительный отзыв.

Предложения:

1. Проанализировать причины необходимости оплаты пациентами (12% из опрошенных) лекарственных средств при лечении в филиале ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа, Кислый Ключ.

2. Обеспечить наличие приспособлений (пандусы, поручни) для лиц с ограниченными возможностями в филиале ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа, Кислый Ключ.

3. Обеспечить информирование пациентов получивших лечение в стационарах Амурской области о возможности долечивания беременных женщин из групп риска в условиях ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в п. Мухинка, а также по заболеваниям сахарного диабета, операции по поводу язвенной болезни и удалению желчного пузыря в филиале ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа, Кислый Ключ.

**Решили:**

1. Информацию докладчиков принять к сведению.

2. Руководителям ГБУЗ АО «Амурская областная станция переливания крови», ГБУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи г. Благовещенск», ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк», филиал ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» в с. Гонжа:

2.1. Провести анализ показателей независимой оценки качества, по итогам Общественного мониторинга в 2017 году.

2.2. Принять к работе рекомендации Общественного совета.

2.3. Внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества (далее НОК) на 2017 г. с учетом предложений Общественного совета и проведенного анализа.

2.4. 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».

2.5. Обеспечить информирование населения о возможности участия в независимой оценке качества (далее НОК) и выражении своего мнения по оказанию медицинской помощи (ссылка на интерактивную анкету, размещенную на официальном сайте министерства здравоохранения области и официального сайта медицинской организации, возможность заполнить анкету на бумажном носителе).

3. В отношении ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк» провести выезд рабочей группы ОС по НОК с последующим обсуждением результатов на очередном заседании 7.09.2017г.

Председатель  
Общественного совета



Г.П. Трюхан



Председатель  
рабочей группы

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned in the center of the page.

О.С.Киреева