



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

07.09.2017  
15-00 ч.

#### ПРОТОКОЛ № 11

##### Присутствовали:

1. Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета.
2. Киреева Ольга Сергеевна – председатель рабочей группы.
3. Корженевский Анатолий Викторович.
4. Горпинич Владимир Петрович.
5. Дроняева Валентина Васильевна.
6. Мишина Татьяна Васильевна.

##### Приглашенные:

1. Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
2. Павлова Галина Викторовна – начальник отдела качества ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».
3. Колодина Ирина Александровна – заведующий областной консультативной поликлиникой ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница».
4. Иванова Елена Александровна – заместитель главного врача ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» г. Благовещенск.
5. Судакова Елена Викторовна – заместитель главного врача ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск.

##### Повестка:

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница».  
Докладчик: Горпинич В.П.
2. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск.  
Докладчик: Киреева О.С.
3. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника №4» г. Благовещенск.  
Докладчик: Киреева О.С.
4. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».

Докладчик: Мишина Т.В.

5. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Санаторий «Василек».

Докладчик: Киреева О.С.

6. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника».

Докладчик: Киреева О.С.

**По 1 вопросу:** ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница».

Выступили: Трюхан Г.П., Корженевский А.В., Киреева О.С., Горпинич В.П., Дроняева В.В., Мишина Т.В.

## **1. ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница»**

ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница» (далее АОКБ) ведущее многопрофильное лечебно-профилактическое учреждение Амурской области, одно из крупнейших специализированных медицинских учреждений Дальневосточного Федерального округа, оказывающее специализированную, в том числе высокотехнологичную, консультативно-диагностическую помощь в амбулаторных и стационарных условиях жителям Амурской области, практически, по всем медицинским профилям.

Информация о деятельности ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

Стационар больницы рассчитан на 1059 коек: 29 специализированных отделений, из них - 11 единственные в области.

В составе больницы 7 центров, в том числе региональный сосудистый, перинатальный, центр медицинской реабилитации, территориальный центр медицины катастроф, центр профпатологии, центр проктологии, центр по борьбе с распространением бешенства. Отделения, входящие в состав терапевтической службы Амурской областной больницы охватывают весь спектр терапевтических специальностей.

Хирургия развивается по пути использования высокотехнологичных методов лечения: эндоваскулярная рентгенохирургическая дилатация и стентирование сосудов, эндовидеохирургическое лечение заболеваний органов брюшной полости, малого таза, эндопротезирование крупных суставов, малоинвазивная хирургия спинальной патологии, заболеваний головного мозга.

В структуру больницы входит областная консультативно-диагностическая поликлиника, в которой ведется амбулаторный прием по 27 специальностям, консультативно-диагностическую помощь получают свыше 100 000 пациентов в год.

В обособленных структурных подразделениях, входящих в состав АОКБ медицинская помощь оказывается населению Благовещенского района численностью 27 181 человек. Район занимает территорию 3,1 тыс.кв.км. В составе: центральная районная поликлиника, 6 врачебных амбулаторий, 18 ФАПов.

В коллективе больницы свыше 2400 сотрудников: 527 врачей, средних медработников – 871 человек. Дефицит врачебных кадров в 2016 году составил 41%. 243 врача и 348 медсестёр имеют высшую квалификационную категорию. 23

врача имеют ученую степень кандидата медицинских наук, звание «Заслуженный врач РФ» – 6, награждены нагрудным знаком «Отличник здравоохранения» - 6 сотрудников.

На территории учреждения расположено несколько корпусов: корпус стационара, два корпуса, занятые детской и взрослой поликлиниками, корпус перинатального центра. Рядом с учреждением имеется стоянка для автомобильного транспорта.

**В условиях стационара опрошено 28 респондентов.**

Стационар ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница» расположен в типовом 9-этажном здании. Здание оборудовано пандусом, имеются лифты.

На информационных стендах размещена информация:

- расписание приема врачей;
- сведения о территориальной программе;
- о контролирующих организациях (Росздравнадзора, Министерство здравоохранения АО, Роспотребнадзора);
- список страховых компаний;
- о порядке предоставления платных услуг;
- санбюллетени.

Отдельно в холле имеется гардероб для посетителей, киоски с промышленными товарами, буфет, кофейный автомат. В отделениях чисто, имеются отдельные санузлы для пациентов, средствами личной гигиены не оборудованы.

Питание осуществляется централизованно, имеется столовая для персонала, пациентов и посетителей. В отделениях установлены поттеры. Пациенты отмечают благожелательное отношение персонала, хорошее качество пищи.

В учреждении разработана система внутреннего контроля над качеством оказания медицинских услуг. Разработаны анкеты по вопросам питания, лекарственного обеспечения для пациентов и анкеты для персонала для выяснения проблемных вопросов в работе учреждения.

Госпитализированы экстренно – 52%, планово – 48%.

Госпитализированы в назначенный срок – 94,7%. Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении – 95,6%. Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 92,3% пациентов.

Имеют установленную группу ограничения трудоспособности – 36% , из них все имеют 2 группу ограничения трудоспособности.

88,8% (16 человек) – отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями, 16% (3 человека) – отметили, что не оборудована в том числе: 4 человека – отсутствие информационных бегущих строк, 3 – отсутствие информации шрифтом Брайля, 4 – отсутствие сопровождающих работников, 3 – отсутствие пандусов поручней, 5 – отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Перед госпитализацией два респондента посетили официальный сайт медицинской организации. При обращении в медицинскую организацию обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 53,3%, из них все удовлетворены качеством и полнотой информации на стендах.

В режиме дневного стационара прошли лечение – 14,2%, круглосуточного пребывания – 85,7%.

Удовлетворены питанием во время пребывания в медицинской организации – 85,7%

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 85,7%.

Возникала во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет – 32%.

Возникала во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет – 40% (7 человек), в том числе: 7 пациентов – для уточнения диагноза, 2 – с целью сокращения лечения, 1 – приобретение расходных материалов.

Удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинской организации – 85,7%. Не удовлетворило 14,2% (4 человека), в том числе: 3 – не разъяснили информацию о состоянии здоровья, 1 – указал другие причины.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 64,2% (18 человек). Не удовлетворены условиями пребывания – 35,8% (10 человек), в том числе: 2 – санитарные условия, 1 – освещение, температурный режим, 7 – медицинской организации требуется ремонт, 6 – в медицинской организации старая мебель.

Удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации – 85,7%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 75%.

#### **В амбулаторных условиях опрошено 18 респондентов.**

Взрослая консультативная поликлиника расположена в типовом 9-этажном здании. В учреждении чисто, сделан косметический ремонт, в настоящее время на первом этаже проводится ремонт регистратуры.

На входе в поликлинику имеется пандус, здание оборудовано 4 лифтами, имеется кресло-каталка для пациентов с ограниченными возможностями.

В холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб. На всех этажах расположены туалеты, средствами личной гигиены оборудованы.

В коридорах имеются места для пациентов, ожидающих прием врача. В здании расположен буфет.

На информационных стендах размещена информация:

- расписание приема врачей;
  - сведения о территориальной программе;
  - о контролирующих организациях (Росздравнадзора, Министерство здравоохранения АО, Роспотребнадзора);
  - список страховых компаний;
  - о порядке предоставления платных услуг;
- санбюллетени.

Отсутствует информация о «горячей линии» учреждения. Запись на прием к специалистам АОКБ осуществляют лечащие врачи ЛПУ Амурской области посредством использования сервиса «Электронная регистратура».

При самостоятельном обращении прием врача-специалиста возможен на платной основе.

Обратились в медицинскую организацию к врачу-специалисту – 83,3%.

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) врача-специалиста – 88,8%.

Удовлетворены компетентностью врачей-специалистов – 88,8%.

Срок ожидания приема у врача, к которому записались на прием менее 7 дней – 30%, 7 календарных дней – 13%, 10 календарных дней – 8,6%, 14 календарных дней – 47%.

При первом обращении в медицинскую организацию сразу записались на прием к врачу (получили талон) – 77,8% (14 человек), в том числе: 3 – по телефону, 2 – с использованием сети интернет, 4 – в регистратуре лично, 5 – лечащим врачом на приеме при посещении. Не записались на прием сразу – 22,2% (4 человека), в том числе: 1 – не дозвонился, 3 – не было талонов, 3 – указали другие причины. Врач принял во время, установленное по записи – 50% .

При обращении в медицинскую организацию обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, информанты) – 55,5%. Перед обращением в медицинскую организацию посетили официальный сайт медицинской организации – 27,7% (5 человек), из них двое остались, удовлетворены полностью и качеством информации.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 66,6% (12 человек). Не удовлетворены – 33,3% (6 человек), в том числе: 4 – отсутствие свободных мест ожидания, 1 – состояние гардероба, 1 – состояние туалета, 1 – отсутствие питьевой воды, 1 – отсутствие мест для детских колясок.

Имеют установленную группу ограничения трудоспособности – 33,3% (6 человек) в том числе: 3 – I группа, 1 – II группа, 2 – III группа.

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 83,3%. Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи – 75%.

За счет ОМС бюджета обслужено – 72,2%, за счет ДМС – 11,1%, на платной основе – 27,7%.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 66,6%. Не удовлетворены – 33,3%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 72,2% .

#### Предложения:

1. Обратить внимание на причины неудовлетворенности оказанными услугами и условиями пребывания в медицинской организации.

2. Стенды медицинской организации дополнить сведениями о «горячей линии», а также шрифтом Брайля.

3. Установить причину отсутствия талонов на момент записи на приём к врачу.

4. Обратить внимание на показатели удовлетворенности населения условиями и доступностью медицинской помощи, имеющих значение менее 90-100%. Разработать отдельный план мероприятий по эти показателям.

**По 2 вопросу:** ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск.

**Выступили:** Трюхан Г.П., Киреева О.С., Горпинич В.П., Мишина Т.В.

## **2. ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск.**

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н был проведен мониторинг официального сайта ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск.

На официальном сайте медицинской организации нет информации:

- показателей доступности и качества медицинской помощи; из сертификата медицинских работников (специальность, срок действия).
- правил внутреннего распорядка;
- правил записи на первичный прием;
- карты сайта.

При поликлинике имеется стоянка для автомобильного транспорта, в том числе и места для инвалидов.

Поликлиника расположена в пятиэтажном здании. В учреждении чисто, сделан косметический ремонт в холлах, и в некоторых кабинетах. Требуется ремонт кровли (документы направлены на согласование). На входе в поликлинику имеется пандус.

В холле поликлиники возле регистратуры имеется гардероб. На первом этаже расположено 2 туалета со средствами личной гигиены, на остальных этажах по одному. В поликлинике имеется 2 пассажирских лифта.

В коридорах для пациентов имеются места для ожидания (лавочки) на прием. Во всех коридорах и холлах имеются кондиционеры.

На информационных стендах размещена информация:

- о «горячей» линии учреждения;
- расписание приема врачей;
- сведения о территориальной программе;
- о контролирующих организациях (Росздравнадзора, Министерство здравоохранения АО, Роспотребнадзора);
- список страховых компаний;
- о порядке предоставления платных услуг;
- санбюллетени.

Для пациентов с ограниченными возможностями организовано оказание медицинской помощи в кабинете первого этажа. Имеется кнопка вызова персонала.

**В амбулаторных условиях опрошено 12 респондентов (врач-терапевт участковый).**

Обратились к врачу терапевту участковому – 100%.

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) участкового терапевта – 83,3%.

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 66,6% (12 человек). Не удовлетворены – 33,3% (4 человека), в том числе: 3 – не разъяснили информацию о состоянии здоровья, 1 – не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации.

На прием к врачу записалось – 83,3% (10 человек), вызвали врача на дом – 16,6% (2 человека).

Время ожидания приема у врача, к которому записался пациент, с момента записи на прием 58,3% – менее часа, 24 часа и более – 25%.

При первом обращении в медицинскую организацию сразу записались на прием к врачу – 58,3% (7 человек), в том числе: 6 – по телефону, 1 – с использованием сети интернет. Врач принял во время, установленное по записи – 33,3%.

При обращении в медицинскую организацию обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 16,6% (2 пациента). Все пациенты остались, удовлетворены полнотой информации о работе медицинской организации, 83,3% (10 человек) – не обращались к стендам.

Перед обращением в медицинскую организацию ни один респондент не посетил официальный сайт медицинской организации.

Никто из опрошенных не имеет установленную группу ограничения трудоспособности.

58,3% – указали, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями, остальные не проголосовали.

Удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации – 75%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 75%.

Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 100%.

**В амбулаторных условиях опрошено 18 респондентов (врач-специалист).** Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) врача-специалиста – 81,25%. Всего к врачу специалисту обратилось – 94,4%.

Удовлетворены компетентностью врача-специалиста – 72,2% (13 человек). Не удовлетворены – 27,7% (5 человек), в том числе: 3 – не разъяснили информацию о состоянии здоровья, 2 – не разъяснили информацию по диагностике, лечению, реабилитации.

При первом обращении в медицинскую организацию записались на прием сразу (получили талон) – 60% (9 человек) все записались на прием по телефону. Не записались к врачу – 40% (6 человек), в том числе: 3 – по причине отсутствия талонов человека, 2 – не дозвонились, 1–другие причины. Врач принял во время, установленное по записи – 55,5%.

При обращении в медицинскую организацию обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 27,7%, не обращались – 72,2%.

Перед обращением в медицинскую организацию ни один респондент не посетил официальный сайт медицинской организации.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 55,5% (10 человек). Не удовлетворены – 44,4% (8 человек), в том числе: 3 – отсутствие свободных мест ожидания, 4 – состояние туалета, 1 – санитарные условия. Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 100%.

50% – указали, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

Удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации – 68,75%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 72,2%.

#### 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).

3. Обратит внимание на причины неудовлетворенности пребывания в поликлинике.

4. Обратить внимание на показатели удовлетворенности населения условиями и доступностью медицинской помощи, имеющих значение менее 90-100%. Разработать отдельный план мероприятий по этим показателям.

5. Выяснить причины: отсутствия талонов для записи на приём к врачу, отсутствие возможности записи на прием с первого раза, причины не принятия пациентов в установленное время.

**По 3 вопросу:** ГАУЗ АО «Городская поликлиника №4» г. Благовещенск.

**Выступили:** Трюхан Г.П., Корженевский А.В., Киреева О.С., Дроняева В.В.

### **3. ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» г. Благовещенск**

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н проведен мониторинг официального сайта ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» г. Благовещенск.

На официальном сайте медицинской организации нет информации:

- о дате государственной регистрации, сведений об учредителе;
- правил внутреннего распорядка;
- правил и сроков госпитализации;
- карты сайта.

При поликлинике имеется стоянка для автомобильного транспорта, в том числе и места для инвалидов. Поликлиника расположена в двухэтажном здании. В учреждении чисто, сделан ремонт в холлах и кабинетах. На входе в поликлинику имеется пандус. В холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб. На первом и втором этажах расположены туалеты со средствами личной гигиены. В коридорах имеются места для пациентов (лавочки), ожидающих прием. Во всех коридорах и холлах имеются кондиционеры.

На информационных стендах размещена информация:

- о «горячей» линии учреждения;
- расписание приема врачей;
- сведения о территориальной программе;
- о контролирующих организациях (Росздравнадзора, Министерство здравоохранения АО, Роспотребнадзора);
- список страховых компаний;
- о порядке предоставления платных услуг;
- санбюллетени.

Для пациентов с ограниченными возможностями организовано оказание медицинской помощи в кабинете первого этажа. Имеется кнопка вызова персонала.

**В амбулаторных условиях опрошено 15 респондентов (врач-терапевт участковый).**

К участковому врачу-терапевту обратилось – 100%. Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) участкового терапевта – 66,6%. Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 53,3% (8 человек), не удовлетворены – 46,6% (7 человек), в том числе: 4 – не разъяснили информацию о состоянии здоровья, 2 – не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, 3 – другие причины не удовлетворенности.

На прием записались – 93,3% (14 человек), вызов врача на дом – 6,6% (1 человек).



Время ожидания приема у врача, к которому записался пациент, с момента записи на прием составило: 24 часа и более – 10 пациентов, 12 часов – 1 пациент, 8 часов – 1 пациент, 3 часа – 1 пациент, менее часа – 1 пациент.

При первом обращении в медицинскую организацию записались на прием к врачу (получили талон) – 60% (9 человек), в том числе: 8 – по телефону, 1 – с использованием сети интернет. Не записались с первого раза – 40%, в том числе: 3 – отсутствие талонов, 1 – отсутствие технической возможности записаться в электронном виде, 1 – другие причины.

Врач, принял во время, установленное по записи – 66,6% (10 человек), приняты не в установленное время – 33,3% (5 человек).

При обращении в медицинскую организацию к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) обратилось – 26,6% (4 человека), из них двое остались, удовлетворены полнотой и качеством информации на стендах.

Перед обращением в медицинскую организацию посетили официальный сайт медицинской организации – 20%, остальные – 80% не посещали.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 80% (10 человек), не удовлетворены – 20% (5 человек), в том числе: 5 – отсутствие свободных мест ожидания, 2 – отсутствие мест для детских колясок.

Имеют установленную группу ограничения трудоспособности – 21,4%.

71,4% (5 человек) – указали, что медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями, в том числе: 4 – отсутствие подъемных платформ, 4 – отсутствие сменных кресел-колясок, 4 – отсутствие информационных бегущих строк, 4 – отсутствие информации шрифтом Брайля, 3 – отсутствие сопровождающих работников, 2 – отсутствие пандусов поручней, 2 – отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов. За счет ОМС бюджета госпитализированы – 100% пациентов.

66,6% – отметили, что диагностическое исследование (инструментальное, лабораторное) выполнено во время, установленное по записи.

Удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации – 50%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 38,4%.

**В амбулаторных условиях опрошено 10 респондентов (врач-специалист).**

К врачу специалисту обратилось – 60%. По другим вопросам обратилось – 40%.

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) врача-специалиста – 90%.

Удовлетворены компетентностью врача-специалиста – 66,6%. 1 пациент указал, что ему не разъяснили информацию о состоянии здоровья, 1 пациент, что ему не выдали рецепт.

При первом обращении в медицинскую организацию записались на прием сразу (получили талон) – 50% пациентов (5 человек). Из них 4 человека записались по телефону, один с использованием сети интернет. Остальные 50% не записались к врачу по причине отсутствия талонов.

Врач принял во время, установленное по записи – 60%.

При обращении в медицинскую организацию обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 20% (2 человека), остальные 80% не обращались к стендам.

Перед обращением в медицинскую организацию посетили официальный сайт медицинской организации – 44,4%. Из них двое отметили, что не удовлетворены качеством и полнотой информации на официальном сайте медицинской организации.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 60%. Не удовлетворены 40% (4 человека), из них все отметили отсутствие свободных мест ожидания, 1 отметил состояние туалета, 1 отсутствие мест для детских колясок.

50% (5 человек) имеют установленную группу ограничения трудоспособности. Из них у 4 человек – II группа, у одного – III группа ограничения трудоспособности.

85,7% (6 человек) указали, что медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями. Из них 4 отметили отсутствие подъемных платформ, 2 – отсутствие сменных кресел-колясок, 4 – отсутствие информационных бегущих строк, 4 – отсутствие информации шрифтом Брайля, 3 – отсутствие сопровождающих работников, 3 – отсутствие пандусов поручней, 2 – отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов. Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 60%.

Удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации – 25%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 25%.

Один пациент оставил отрицательный комментарий о качестве обслуживания на сайте медицинской организации.

#### Предложения:

1. Обратить внимание на причины неудовлетворенности пребывания в поликлинике.

2. Обратить внимание на показатели удовлетворенности населения условиями и доступностью медицинской помощи, имеющих значение менее 90-100%. Разработать отдельный план мероприятий по этим показателям.

3. Выяснить причины: отсутствия талонов для записи на приём к врачу, отсутствие возможности записи на прием с первого раза, причины не принятия пациентов в установленное время, причины низкого процента рекомендации пациентами посетить данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

**По4 вопросу:** ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».

Выступили: Трюхан Г.П., Киреева О.С., Горпинич В.П., Корженевский А.В., Мишина Т.В.

#### **4. ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница»**

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н был проведен мониторинг официального сайта ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница».

На официальном сайте медицинской организации нет информации:

- правила внутреннего распорядка;
- показатели доступности и качества медицинской помощи;
- сведений из документов медицинских работников (уровень образования, год выдачи, специальность, квалификация);

- сведений из сертификата медицинских работников (специальность, срок действия);
- перечень жизненно необходимых лекарственных препаратов;
- карта сайта.

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.

Условия для приема пациентов удовлетворительные имеются палаты для приема и оказания помощи больным. В палатах чисто.

Приемное отделение хирургического корпуса хорошие условия. Светлые, чистые палаты, в которых проводится кварцевание. Имеется палата для приема и оказания помощи для социальных больных. Санитарная обработка проводится в санпропускнике по необходимости. Кадровое обеспечение в приемном отделении 100%.

#### **В условиях стационара опрошено 35 респондентов.**

Экстренно было госпитализировано – 65,7%, плановая госпитализация – 34,2%.

Менее чем за 15 календарных дней было госпитализировано – 61,9%. Госпитализированы назначенный срок – 87,5%. Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении – 92,3%.

Время ожидания в приемном отделении 9 – менее 30 минут, 8 – от 45 до 60 минут, 4 – от 30 до 45 минут, 4 – от 60 до 75 минут, 2 – 120 минут и более, 1 – от 75 до 120 минут.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость) – 92,5%. Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 97,1%.

34,3% (11 человек) имеют установленную группу ограничения трудоспособности, в том числе: 7 – II группа, 5 – III группа.

77,1% – отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

Перед госпитализацией официальный сайт посетили – 20% (7 человек). Все удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг доступной на официальном сайте медицинской организации.

При обращении в медицинскую организацию обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 23,5%. Все удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной в помещениях медицинской организации.

В режиме круглосуточного пребывания прошли лечение – 94,2%.

Удовлетворены питанием во время пребывания в медицинской организации – 80%.

Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 90%.

Возникла необходимость во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет – 17,1% (6 человек), в том числе: 3 – для уточнения диагноза и приобретения расходных материалов.

Удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинской организации – 100%.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 88,5% (31 человек). Не удовлетворены 11,4% (4 человека), в том числе: 4 – медицинской организации требуется ремонт, не удовлетворили санитарные условия, освещение, температурный режим.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 94,2%.

Удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу – 88,5%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 88,5%.

2 пациента оставили положительные комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях.

#### **В амбулаторных условиях было опрошено 45 респондентов.**

Травматологический пункт, женская консультация №1, женская консультацию №2.

91,6% – обратились к врачу-специалисту, в том числе пациенты:

травматологического пункта (далее т.п.) – 100%, женской консультации № 1 (далее ж.к.№1) – 75%, женской консультации № 2 (далее ж.к. №2).

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) врача специалиста – 100%, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. №1 – 100%, ж.к. №2 – 100%.

Удовлетворены компетентностью врачей специалистов – 97,9%, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. № 1 – 93,7%, ж.к. № 2 – 100%.

Срок ожидания приема у врача, к которому записались, с момента записи на прием прошло менее 7 календарных дней – 66% опрошенных, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. №1 – 62,5% , ж.к. №2 – 35,7%.

При первом обращении в медицинскую организацию записались на прием к врачу (получили талон) – 72,3%, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. № 1 – 81,2%, ж.к. №2 – 35,7%.

По телефону записались на прием записались – 49,9%, в том числе пациенты:

т.п. – 40%, ж.к. № 1 – 38,4%, ж.к. №2 – 71,4%.

Лично в регистратуре записались на приём – 32,3%, в том числе пациенты:

т.п. – 53,3% , ж.к. № 1 – 15,3%, ж.к. № 2 – 28,5%.

Врач принял во время, установленное по записи – 97,9%, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. № 1 – 93,7%, ж.к. № 2 – 100%.

При обращении в медицинскую организацию обратились к информации на стендах – 42,6%, в том числе пациенты:

т.п. – 60%, ж.к. №1 – 12,5%, ж.к. №2 – 55,5%.

Перед обращением в медицинскую организацию посетили сайт медицинской организации – 17,7%, в том числе пациенты:

т.п. – 26,6%, ж.к. №1 – 12,5%, ж.к. №2 – 14,2%.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 90,7%, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. №1 – 93,7%, ж.к. №2 – 78,5%.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 97,6%., в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. №1 – 92,8%, ж.к. №2 – 100%.

Обслужены за счет ОМС бюджета – 56,3%, в том числе пациенты:

т.п. – 20%, ж.к. №1 – 56,2%, ж.к. №2 – 92,8%.

Обслужены за счет ДМС – 36,9%, в том числе пациенты:

т.п. – 60%, ж.к. №1 – 43,7% , ж.к. №2 – 7,1%.

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 97,6%, в том числе пациенты:

т.п. – 100%, ж.к. №1 – 92,8%, ж.к. №2 – 100%.

#### 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. Обратить внимание на показатели удовлетворенности населения условиями и доступностью медицинской помощи, имеющих значение менее 90-100%. Разработать отдельный план мероприятий по эти показателям.

3. Стенды медицинской организации дополнить сведениями о контролирующих организациях (Роспотребнадзора, Росздравнадзора, министерства здравоохранения Амурской области, страховых компаний).

4. Обеспечить безопасный переход женской консультации №1 для больных по улице Больничной (возле больницы).

5. Решить вопрос расположения женской консультации в 2,3 микрорайоне.

6. Провести капитальный ремонт в женской консультации №1.

**По 5 вопросу:** ГАУЗ АО «Санаторий «Василек».

Выступили: Трюхан Г.П., Киреева О.С., Горпинич В.П., Корженевский А.В., Дроняева В.В.

#### **ГАУЗ АО « Санаторий «Василёк»:**

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н 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;
- отсутствует версия для слабовидящих.

ГАУЗ АО санаторий «Василёк» расположен в 30 км от г. Благовещенск, рассчитан на 200 коек. Санаторий не оборудован пандусом.

На информационных стендах для посетителей имеются телефоны, но не указан официальный сайт контролирующих организаций Роспотребнадзора, Росздравнадзора, министерства здравоохранения Амурской области.

В санатории лечатся дети с бронхо-лёгочной патологией, с заболеваниями лор-органов, с ортопедической патологией, также есть программа по долечиванию беременных женщин. Срок лечения детей по путёвке 18 дней. Плохо выполняется государственный заказ по долечиванию беременных женщин (не все районы области направляют беременных женщин, хотя каждый район имеет свою квоту).

В палатах и во всех помещениях чисто, персонал доброжелательный, приветливый. С 4 сентября отделение закрывается на косметический ремонт.

В санатории отличная материально-техническая база с физиотерапевтическим оборудованием, постоянно организован детский досуг.

### **Всего опрошено 33 респондента.**

Госпитализированы в назначенный срок – 90 %. Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении – 100%. Ожидание в приемном отделении: 10 человек – от 30 до 45 минут, 17 – менее 30 минут, 1 – от 60 до 75 минут, 1 – от 75 до 120 минут. Удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость) – 100%.

Госпитализированы за счет ОМС бюджета – 70,3%, на платной основе – 25,9%.

72,7% – опрошенных отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями. Перед госпитализацией посетили официальный сайт медицинской организации – 37,5%.

Обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды) – 71,8%. Все обратившиеся остались, удовлетворены качеством и полнотой информации размещенной на стендах.

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

Удовлетворены компетентностью медицинских работников медицинской организации – 100%.

Удовлетворены условиями пребывания – 100%. Удовлетворены оказанными услугами – 100%. Удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу – 100%.

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

39,3% – оставили положительный комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях.

### 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).

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.

Руководителям ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница», ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск, ГАУЗ АО «Городская поликлиника №4» г. Благовещенск, ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница», ГАУЗ АО «Санаторий «Василёк»:

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

1.2. Принять к работе рекомендации Общественного совета.

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

1.4. 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».

1.5. 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).

1.6. В отчет по независимой оценке и качества оказания услуг медицинскими организациями включить отчет по взаимодействию.

Председатель Общественного совета



Г.П. Трюхан

Председатель рабочей группы  
Общественного совета



О.С.Киреева