



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

21.09.2017
15-00 ч.

ПРОТОКОЛ № 12

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.

Повестка:

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

Докладчик: Киреева О.С.

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

ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника»:

В соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н был проведен мониторинг официального сайта «Свободненская городская поликлиника» г. Свободный. Сайт удобно структурирован и прост в применении для пациентов.

На официальном сайте медицинской организации нет информации о возможности получения медицинской помощи в рамках государственных гарантий и территориальной программы.

Поликлиника расположена в трехэтажном здании. Территория поликлиники имеет ограждение. При поликлинике имеется стоянка для автомобильного транспорта, в том числе и места для инвалидов. Для пациентов с ограниченными возможностями на входе в поликлинику имеются пандус и кнопка вызова

персонала. Оказание медицинской помощи данной категории пациентов организовано в кабинете первого этажа. В холле поликлиники возле регистратуры имеется гардероб. В коридорах для пациентов имеются места для ожидания (лавочки) на прием. Пассажирский лифт в поликлинике отсутствует (нет технической возможности).

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.

Согласно ответам на вопросы в анкетах оценки качества оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных (дневной стационар на 27 коек) условиях, пациенты удовлетворены условиями пребывания в поликлинике и в дневном стационаре, отмечают доброжелательность, вежливость и компетентность медицинского персонала. Пациенты не испытывают трудностей при записи на прием к врачу, запись производится с использованием сети «Интернет», по телефону и в порядке живой очереди в регистратуре поликлиники. Пациенты удовлетворены качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг в поликлинике, размещенной на стендах.

Всего опрошено 17 респондентов.

1. В амбулаторных условиях (врач-специалист) опрошено 9 респондентов.

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у врачей специалистов – 100%.

Удовлетворены компетентностью врачей-специалистов – 100%.

Срок ожидания приема у врача, к которому записались, с момента записи на прием прошло менее 7 календарных дней – 77,7%.

При первом обращении в медицинскую организацию сразу записались на прием к врачу (получили талон) – 100% (9 человек), в том числе 3 – по телефону, 2 – с использованием сети интернет, 3 – в регистратуре лично, 1 – лечащим врачом на приеме при посещении.

Врач принял во время, установленное по записи – 100%.

При обращении в медицинскую организацию обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации – 44,4% (4 человека), из них все остались, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации.

Перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный сайт медицинской организации 2 человека.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации – 100%.

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

Обслужены в медицинской организации за счет ОМС – 100%.

В амбулаторных условиях опрошено 8 респондентов (врач-терапевт участковый).

Удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) участкового терапевта – 100%.

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 100%.

Форма обращения – 100% записались на прием.

Время ожидания приема у врача, к которому записались, с момента записи на прием 2 – 24 часа и более, 2 – мене часа, 2 – 12 часов, 1 – 8 часов, 1 – 3 часа.

При первом обращении в медицинскую организацию сразу записались на прием к врачу (получили талон) – 100%, в том числе 1 – по телефону, 6 – с использованием сети интернет, 1– в регистратуре лично.

Врач принял во время, установленное по записи- 100%.

При обращении в медицинскую организацию обращались к информации, размещенной на стендах 5 человек, все остались, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации.

Перед обращением в медицинскую организацию посетили сайт медицинской организации 6 человек, все остались, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации.

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100%.

Удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации- 100%.

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

Обслужены медицинской организацией за счет ОМС бюджета – 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. Решить вопрос по текущему ремонту помещений.

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

Решили:

1. Информацию докладчика принять к сведению.

Руководителю ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника»:

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 учреждения по независимой оценке качества (далее НОК) на 2017 г. с учетом предложений Общественного совета и проведенного анализа.

1.4. Обеспечить мониторинг официального сайта 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



О.С.Киреева