



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области (Общественный совет по НОК)

04.07.2018

Протокол № 2-2018

Присутствующие:

1. Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета по НОК, специалист Муниципального казенного учреждения «Эксплуатационно-хозяйственная служба», член административной комиссии в городе Благовещенск.
2. Горпинич Владимир Петрович – заместитель председателя Общественного совета по НОК, член Благовещенской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, член Общественного совета по НОК
3. Вотяков Артем Юрьевич — секретарь Общественного совета по НОК, руководитель Амурского регионального отделения Всероссийского общественного движения «Волонтеры - медики»
4. Маскаева Наталья Владимировна - член Общественного совета по НОК, Председатель Амурского регионального отделения Всероссийской организации родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов» (ВОРДИ).
5. Мишина Татьяна Васильевна – член Общественного совета по НОК, член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.
6. Корженевский Анатолий Викторович - член Общественного совета по НОК, член Амурской региональной организации Общероссийской общественной организации «Российский союз ветеранов Афганистана».

Приглашенные:

1. Субботин Андрей Юрьевич – министр здравоохранения Амурской области.
2. Жарновникова Евгения Сергеевна – заместитель министра здравоохранения Амурской области.
3. Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
4. Поддубнова Елена Владимировна – начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению и реализации проектов министерства здравоохранения амурской области.
5. Члены Региональной общественной организации «Медицинская палата Амурской области»: Киреева Ольга Сергеевна, Обидион Людмила, Рыбакова Ирина Владимировна, Хаткеева Инна Валентиновна, Тимошенко Ольга Петровна, Васильченко Мариэта Ашотовна.
6. Руководители государственных медицинских организаций Амурской области: ГАУЗ АО Амурская областная клиническая больница", ГБУЗ АО

"Городская поликлиника № 2", "ГАУЗ АО "Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями", ГБУЗ АО "Амурский областной детский центр медицинской реабилитации "Надежда", ГАУЗ АО "Детская городская клиническая больница", "Райчихинская городская больница", ГАУЗ АО "Больница рабочего поселка (п.г.т.) Прогресс".

7. Родители детей-инвалидов.

Повестка:

1. О работе министерства здравоохранения области по вопросам формирования системы независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг.

Докладчик: начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи МЗ АО Алькова Татьяна Юрьевна

2. Анализ результатов выездов Общественного совета по НОК за май – июнь 2018 г.г.:

2.1. 11.05.2018 – ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2».

Докладчики: Горпинич Владимир Петрович, Мишина Татьяна Васильевна, Рыбакова Ирина Владимировна (эксперт)

2.2. 29.05.2018 – ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница».

Докладчики: Трюхан Галина Петровна, Горпинич Владимир Петрович, Мишина Татьяна Васильевна, Вотиков Артем Юрьевич.

2.3. 14.06.2018 – ГАУЗ АО «Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями».

Докладчики: Маскаева Наталья Владимировна, Вотяков Артем Юрьевич, Тимошенко Ольга Петровна (эксперт).

2.4. 19.06.2018 – Амурский областной детский центр медицинской реабилитации «Надежда».

Докладчики: Маскаева Наталья Владимировна, Вотяков Артем Юрьевич, Хаткеева Инна Валентиновна (эксперт).

2.5. 21.06.2018 – ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница».

Докладчики: Трюхан Галина Петровна, Дроняева Валентина Васильевна, Вотяков Артем Юрьевич, Киреева Ольга Сергеевна (эксперт).

2.6. 26.06.2018 – ГБУЗ АО «Райчихинская городская клиническая больница», ГАУЗ АО «Больница рабочего поселка (п.г.т.) Прогресс».

Докладчики: Коржаневский Анатолий Викторович, Мишина Татьяна Васильевна, Обилион Людмила Прокопьевна (эксперт).

3. Обсуждение плана выездной работы Общественного совета по НОК на июль 2018 г.:

1) ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер».

2) ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер».

3) ГАУЗ АО «Белогорская больница».

4) НУЗ АО «Узловая поликлиника на станции Белогорск ОАО «РЖД»».

4. Участие в работе Общественного совета по защите прав пациентов:

Повестка:

1. Вопросы оказания высокотехнологичной медицинской помощи населению Амурской области.

Докладчик: начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению и реализации проектов Поддубнова Елена Владимировна.

2. Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности ГАУЗ АО «Михайловская больница».

Докладчик: главный врач Альперинова Ольга Андреевна.

3. Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности ГБУЗ АО «Сковородинская центральная районная больница».

Докладчик: главный врач Павлова Ольга Сергеевна.

1. По 1 вопросу выступили: Т.Ю.Алькова, Г.П.Трюхан, Н.В.Маскаева.

Организационно-методическое сопровождение деятельности Общественного совета по НОК осуществляется министерством здравоохранения области согласно Положению, утвержденному приказом министерства здравоохранения области от 29.06.2018 № 559 в утвержденном составе: председатель Трюхан Г.П., заместитель председателя – Горпинич В.П., секретарь – Вотяков А.Ю. (приложение № 1 к протоколу Общественного совета по НОК № 1 от 27.04.2018).

Министерством здравоохранения области приняты к работе:

1) Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

2) Приказ МЗ РФ от 14_04.2018 N 221н «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

В соответствии с частью 5 статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Федеральным министерством издан приказ по **утверждению показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями: от 4 мая 2018 г. N 201н.**

Приказом Минздрава России от 28_04_2018 N 197н утвержден Перечень видов медицинских организаций в соответствии с **номенклатурой** медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг». Утвержденный Общественным советом по НОК Перечень медицинских организаций, подлежащих НОК в 2018 году соответствует требованиям.

В 2018 году в соответствии с решением Общественного совета по НОК независимую оценку качества условий оказания медицинских услуг необходимо провести в 23-х организациях, которые участвуют в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенных в 13 муниципальных образованиях области. Министерством юстиции области совместно с министерством здравоохранения области был проработан вопрос о необходимости привлечения в 2018 году организации-оператора к проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями здравоохранения. Согласно Закону заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

С учетом отсутствия в Законе Амурской области от 13.12.2017 № 158-ОЗ «Об областном бюджете на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов» статьи расходов по финансированию услуг организации-оператора, министерством здравоохранения области проведена совместная работа с министерством финансов области по включению указанной суммы расходов в свод дополнительных заявок расходов областного бюджета. Подготовлено письмо временно исполняющему обязанности губернатора области И.А.Орлову с просьбой дать поручение

министерству финансов области выделить денежные средства в размере 625 тыс. руб. на оплату услуг организации – оператора для проведения независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в 2018 году в первоочередном порядке (согласовано!!!). Дополнительная заявка министерством финансов подготовлена, но, к сожалению, вопрос будет рассмотрен законодателями не ранее, чем на очередной сессии 21.08.2018.

26.07.2018 согласно плану планируется провести **Круглый стол** по вопросам НОК с обсуждением изменений в законодательстве и мер по повышению качества условий оказания услуг медицинскими организациями области. Цель данного мероприятия – обсуждение в рамках прямого диалога министерства здравоохранения области и Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями области с представителями городских округов и муниципальных районов области, медицинских организаций области, муниципальных общественных организаций, ООД «Народный фронт «За Россию» и Общественной палаты Амурской области предложений по повышению удовлетворенности населения условиями оказания и доступностью получения медицинской помощи.

Маскаева Наталья Владимировна, член Общественного совета по НОК, является Председателем Совета Всероссийской организации родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов» (ВОРДИ), членом Совета при Правительстве РФ по вопросам попечительства в социальной сфере, сопредседатель Координационного совета по делам детей-инвалидов при Общественной Палате РФ. По ее просьбе на сайте министерства здравоохранения области размещена РЕГИОНАЛЬНАЯ АНКЕТА ВСЕРОССИЙСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов» (ВОРДИ). Целями проводимой социальной паспортизации/анкетирования являются: выделение в регионе основных проблем общего характера в семьях с детьми-инвалидами, инвалидами с детства, в зависимости от социального положения семьи, диагноза и тяжести состояния ребенка и взрослого, возможности его обучения/социальной адаптации и т.д.; учет проблем общего характера на основании опроса для формирования предложений к региональным властям с целью улучшения положения детей-инвалидов и инвалидов с детства и их семей; адресная помощь семье. Кроме того, Н.В.Маскаевой направлено письмо временно исполняющему обязанности губернатора области В.А.Орлову с просьбой о взаимодействии и всемерной поддержке в интересах детей-инвалидов и взрослых инвалидов с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов, РО ВОРДИ Амурской области.

Решили:

1. Работу Общественного совета по НОК продолжить согласно Положению, утвержденному приказом министерства здравоохранения области от 29.06.2018 № 559, по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (приказ Минздрава России от 04.05.2018 № 201н) и согласно утвержденному графику.

2. При выделении финансирования на закупку работ организации-оператора принять участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти,

органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор).

3. Провести **26.07.2018 Круглый стол** по вопросам НОК с обсуждением изменений в законодательстве и мер по повышению качества условий оказания услуг медицинскими организациями области.

2. По второму вопросу выступили: Трюхан Галина Петровна, Горпинич Владимир Петрович, Мишина Татьяна Васильевна, Вотяков Артем Юрьевич, Маскаева Наталья Владимировна, Дроняева Валентина Васильевна, Вотяков Артем Юрьевич, Коржаневский Анатолий Викторович, Мишина Татьяна Васильевна; эксперты: Обилион Людмила Прокопьевна, Рыбакова Ирина Владимировна, Тимошенко Ольга Петровна, Хаткеева Инна Валентиновна, Киреева Ольга Сергеевна.

Решили:

1. Информацию выступающих принять к сведению (**приложение к протоколу**).

2. В отношении ГАУЗ АО «Больница рабочего поселка (п.г.т.) Прогресс» осуществить повторный выезд.

3. Руководителям медицинских организаций области:

3.1. Провести анализ показателей независимой оценки качества, по итогам Общественного мониторинга в 2018 году, и принять к работе рекомендации Общественного совета.

3.2. Внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества (далее НОК) на 2018 г. с учетом предложений Общественного совета и проведенного анализа.

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).

3.5. Принять меры по информированию пациентов о порядке и условиях оказания медицинской помощи, обратив особое внимание на разъяснения пациентам гарантированного объема лекарственного обеспечения при лечении в условиях дневного и круглосуточного стационара.

3.6. Обеспечить обязательное наличие бейджиков у всех медицинских работников подведомственных медицинских организаций.

По 3 вопросу выступили: Г.П.Трюхан, А.Ю.Вотяков, Маскаева Н.В., Мишина Т.В., эксперты.

Решили:

1. Принять к работе план-график выездной работы Общественного совета по НОК на июль 2018 г.: 10.07.2018 – ГБУЗ АО «Амурский областной

противотуберкулезный диспансер», ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер»; 19.07.2018 – ГАУЗ АО «Белогорская больница», НУЗ АО «Узловая поликлиника на станции Белогорск ОАО «РЖД»»

По 4 вопросу:

4.1. Вопросы оказания высокотехнологичной медицинской помощи населению Амурской области.

Основной докладчик: начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению и реализации проектов Поддубнова Елена Владимировна.

Заданные вопросы:

1. Сроки ожидания высокотехнологичной помощи.
2. Имеют ли место случаи отказа в ВМП.
3. Увеличилось ли количество квот по ВМП в амурских клиниках.
4. О медицинской реабилитации детей-инвалидов.

Министр здравоохранения области подробно ответил на поставленные вопросы и пояснил ситуацию.

4.2. Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности ГАУЗ АО «Михайловская больница».

Основной докладчик: главный врач Альперинова Ольга Андреевна.

Вопросы:

1. О записи на прием.
2. Оказание платных медицинских услуг.
3. Мероприятия по оптимизации.
4. Очередь на госпитализацию.
5. О кредиторской задолженности.

Министр здравоохранения области подробно ответил на поставленные вопросы и пояснил ситуацию.

4.3. Отчет о проделанной работе по улучшению показателей деятельности ГБУЗ АО «Сковородинская центральная районная больница».

Основной докладчик: главный врач Павлова Ольга Сергеевна.

Вопросы:

1. О кадровом дефиците. Какие мероприятия проведены по привлечению специалистов, повышению уровня их квалификации.
2. Заработная плата медицинских работников.
3. О штатном расписании, штате вспомогательных служб.

Министр здравоохранения области подробно ответил на поставленные вопросы и пояснил ситуацию.

Решили:

1. Информацию выступающих принять к сведению.

Председатель Общественного совета по НОК

Г.П.Трюхан



Приложение
к протоколу Общественного совета по НОК
от 04.07.2018 № 2

**Анализ результатов выездной работы
Общественного совета по НОК за май-июнь 2018 г.**

ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 2» г. Благовещенск.

1. Информация о деятельности ГАУЗ АО «Городская поликлиника №2», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

2. Поликлиника расположена в типовом четырехэтажном здании. В учреждении чисто, ремонт не требуется. Имеется парковка, выделены места стоянки для инвалидов. На входе в поликлинику имеется пандус, кнопка вызова персонала, здание оборудовано большим (на 10 человек) пассажирским лифтом. В холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб. В холлах 2, 3 этажей установлены кулеры с питьевой водой. Мест для ожидания приема достаточно. На первом этаже расположен туалет со средствами личной гигиены. В остальных санузлах чисто, средствами личной гигиены они не оборудованы. Надписи на кабинетах врачей дублированы шрифтом Брайля. На стенах коридоров развешаны стенды с информацией (расписание приема врачей, сведения о территориальной программе, страховых компаниях, платных медицинских услугах).

3. На момент посещения (10 часов утра) в регистратуре нет очереди. В холле первого этажа размещено электронное табло с информацией о приеме врачей и наличии свободных талонов. Здесь же можно записаться на прием через терминал Госуслуги. Запись на прием к «узким» специалистам в течение недели, к некоторым в течение суток.

4. В основном нормативное время приема врачами выдерживается, задержки приема до 10 минут.

5. Хорошие условия созданы для пациентов дневного стационара. Жалоб на приобретение лекарственных средств за свой счет нет. Очередь на госпитализацию в дневной стационар до двух месяцев.

6. Посетители жалуются на длительное ожидание записи к проктологу АОКП (более 3 месяцев). Приходится обращаться в частные медицинские центры. Пациенты также жалуются на платное удаление серных пробок на приеме у ЛОРа, очередь на ЭКГ по утрам. При обследовании на УЗИ не всегда выдерживаются сроки оказания услуги, установленные ТП госгарантий бесплатного оказания медицинской помощи населению на 2018 год. В одном кабинете установлено 3 аппарата УЗИ, работает 2 врача, ожидание талона на УЗИ больше месяца.

7. Также в рамках мониторинга посещен ОВОП №3, расположенный в п. Астрахановка. Офис расположен на первом этаже 5-ти этажного жилого дома в районе Общества слепых. Надписи на кабинетах врачей дублированы шрифтом Брайля. Примерная численность обслуживаемого населения около 700 человек. В учреждении чисто, на стендах развешана необходимая информация. Работает физиокабинет. Проблем с записью на прием нет, очередей нет. Отзывы о работе офиса в разговорах с пациентами положительные. Пациенты просят возобновить работу дневного стационара на базе ОВОП.

8. ОВОП Спичфабрики расположен на первом этаже 5-ти этажного жилого дома. Офис оборудован всем необходимым. Забор крови, измерение внутриглазного давления проводится на месте. Имеется физиокабинет, процедурный кабинет. Пациенты довольны обслуживанием.

9. Итоги посещения ГАУЗ АО «Городская поликлиника №2» были доложены главному врачу Сластину С.С.

Выводы:

1. Обратить внимание на сроки ожидания лабораторных и инструментальных методов обследования.
2. Обеспечить питьевой водой все этажи учреждения.
3. Рассмотреть возможности открытия коек дневного стационара на базе ОВОП п. Астрахановка

ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница» г. Благовещенск.

1. Информация о деятельности ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н. Но сведения давно не обновлялись (размещена старая информация о работниках министерства).

2. Стационар расположен в типовом пятиэтажном здании. Стационар рассчитан на 170 коек, из них 40 коек круглосуточных, остальные – койки дневного стационара. Учреждение имеет реабилитационную направленность для детей с различными видами соматической патологии (неврологические, ортопедические заболевания и другие). Производит впечатление оборудование физиотерапевтического отделения от всевозможных видов тепловых и водных процедур до залов ЛФК. Имеется хорошо оборудованная база для работы с детьми, страдающими ДЦП. Это и поддерживающие костюмы, и тренажерные аппараты с обратной биологической связью. В учреждении функционирует соляная пещера, комната психологической реабилитации. Сроки госпитализации укладываются в рамки, предусмотренные Территориальной программой на 2018 года. Дети, состоящие на диспансерном учете, два раза в год планово госпитализируются на реабилитацию. В учреждении чисто, ремонт не требуется. Большинство стен расписано картинами с изображением сказочных героев. Имеется парковка. На входе в стационар имеется пандус, кнопка вызова персонала, здание оборудовано лифтом. В приемном покое расположен гардероб. Во всех отделениях имеется питьевая вода в свободном доступе. Мест для ожидания процедур достаточно. Все коридоры оборудованы для передвижения инвалидных колясок. В санузлах чисто, средствами личной гигиены не оборудованы. Надписи на кабинетах врачей, в коридорах дублированы шрифтом Брайля. На стенах коридоров развешены стенды с информацией (контролирующие органы, порядок госпитализации, страховых компаниях, платных медицинских услугах, санитарно-просветительская информация). Нет информации о руководителях ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница», вывешена устаревшая территориальная программа госгарантий на 2017 год.

Согласно опросу пациентов:

Поликлиника детская №1 – ГБУЗ АО ДГКБ

В амбулаторных условиях опрошено 8 респондентов.

62,5% пациентов обратились на прием в рамках ОМС;

37,5% пациентов обратились на прием в рамках ДМС;

К врачу-педиатру участковому обратилось 50% пациентов; к врачу общей практики – 12,5; к врачу-специалисту – 37,5 %.

Время ожидания приема у врача, с момента записи на прием составило менее часа у 100% пациентов;

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 100% пациентов;

Врач принял во время, установленное по записи – 87,5% пациентов;

При обращении в медицинскую организацию к информации, размещенной на стендах, обратились – 20% пациентов;

Перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный

сайт в медицинскую организацию – 0% пациентов;

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 87,5% пациентов;

100% пациентов отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями (на данный вопрос ответили 3 респондента);

Удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации – 100% пациентов;

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 87,5% пациентов;

Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 1 случае, срок ожидания в 1 случаях составил 7 дней.

КТ, МРТ назначалось в 1 случае, срок ожидания составил 27 календарных дней.

Поликлиника детская №2 – ГБУЗ АО ДГКБ

В амбулаторных условиях опрошено 5 респондентов.

60% пациентов обратились на прием в рамках ОМС;

40% – пациентов обратились на прием в рамках ДМС;

К врачу-педиатру участковому обратилось – 100% пациентов;

Время ожидания приема у врача, с момента записи на прием составило менее часа у – 100% пациентов;

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 100% пациентов;

Врач принял во время, установленной по записи - 100% пациентов;

При обращении в медицинскую организацию к информации, размещенной на стендах, обратились – 100% пациентов;

Перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный сайт в медицинскую организацию – 100% пациентов;

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 80% пациентов;

66.6% пациентов отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями (на данный вопрос ответили 3 респондента);

Удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации – 100% пациентов;

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 80% пациентов;

Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 3 случаях, срок ожидания в 1 случае составил 12 календарных дней, в 2 случаях менее 7 календарных дней.

КТ, МРТ назначалось в 1 случае, срок ожидания составил 15 календарных дней.

Поликлиника детская №3 – ГБУЗ АО ДГКБ

В амбулаторных условиях опрошено 6 респондентов.

50% пациентов обратились на прием в рамках ОМС;

50% – пациентов обратились на прием в рамках ДМС;

К врачу-педиатру участковому обратилось – 100% пациентов;

Время ожидания приема у врача, с момента записи на прием составило менее часа у 100% пациентов;

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 100% пациентов;

Врач принял во время, установленное по записи - 100% пациентов;

При обращении в медицинскую организацию к информации, размещенной на стендах, обратились – 67,6% пациентов;

Перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный

сайт в медицинскую организацию – 16,6% пациентов;

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 100% пациентов;

66,6% пациентов отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями (на данный вопрос ответили 3 респондента);

Удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации – 100% пациентов;

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 100% пациентов;

Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 5 случаях, срок ожидания в 4 случаях составил 7 и менее дней, в 1 случае более 14 дней.

КТ, МРТ назначалось в 1 случае, сроки ожидания составили 27 календарных дней.

Поликлиника детская № 4 – ГБУЗ АО ДГКБ

В амбулаторных условиях опрошено 5 респондентов.

100% – пациентов обратились на прием в рамках ОМС;

К врачу-терапевту участковому обратилось – 12,5% пациентов; 62,5% к врачу-педиатру участковому, 25% к врачу-специалисту.

Время ожидания приема у врача, с момента записи на прием составило менее часа у – 75% пациентов; у 25 – % 24 часа и более.

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 100% пациентов;

Врач принял во время, установленное по записи - 100% пациентов;

При обращении в медицинскую организацию к информации, размещенной на стендах, обратились – 100% пациентов;

Перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный сайт в медицинскую организацию – 62,5% пациентов;

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 87,5% пациентов;

75% пациентов отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями;

Удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации – 100% пациентов;

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 100% пациентов;

Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 6 случаях, срок ожидания в 2 случаи составил 14 календарных дней и более, в 4 случаях мене 7 календарных дней (на данный вопрос ответили 7 респондентов);

КТ, МРТ назначалось в 2 случаях, срок ожидания составил меньше 15 календарных дней.

3. Итоги посещения ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница» были доложены главному врачу Молчановой И.Н.

ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»

1. Информация о деятельности ГБ размещена на официальном сайте учреждения в полном объеме.

2. На информационных стендах в городской поликлинике, дневном стационаре, в структурных подразделениях размещены:

- правила внутреннего распорядка,

- адреса и контактные телефоны руководителя и заместителей руководителя медицинской организации, контролирующих органов, страховых компаний,

- порядок, объем и условия оказания медицинской помощи (бесплатный) в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий,

- перечень и цены платных медицинских услуг, утвержденных руководителем МО,

3. При устных беседах с пациентами отмечено, что медицинские работники городской больницы г. Райчихинска доступно информируют по вопросам течения, лечения, продолжительности заболевания.

4. Сделан обход по поликлинике Бытовые условия – удовлетворительные. В поликлинике чисто, проводится регулярная уборка. Чистота помещения поддерживается. Имеется буфет для приобретения питьевой воды.

Замечания:

- не работает туалет на первом этаже поликлиники,

- в туалете 2 этажа дверцы в кабинках поломаны.

5. В стационаре обход проведен совместно с нач. медом Коньковой С.В.– обход ПСО, терапевтическом, детском отделениях. При разговоре с больными – жалоб не предъявляли, палаты на 2,3,4, человека, питанием удовлетворены.

6. Опрошено 21 респондент: поликлиника – 10 (окулист 5, невролог – 6), стационар – 11 (госпитализация во всех случаях экстренная).

7. В поликлинике:

- у невролога – КТ головного мозга – более 3-х дней в 3-х случаях. 6 пациентам КТ головного мозга не назначалось,

- окулист – во всем полная удовлетворенность.

8. Из краткого анализа анкет, заполненных пациентами дневного стационара, следует:

- 80 % не смотрели сайт лечебного учреждения,

- 10% удовлетворены его информацией,

- с информацией на стендах ознакомились 90 %,

- рекомендовано данное учреждение 90%,

- отрицательно ответил 1 пациент.

9. Организационная работа в учреждении начинается с приемного покоя. В целом, все опрошенные пациенты удовлетворены доброжелательностью и профессионализмом сотрудников.

10. Питанием и качеством приготовления пищи удовлетворены 100%.

Предложения:

1. Отремонтировать туалеты в поликлинике.

2. При взаимодействии с министерством здравоохранению области включить в план работы учреждения ремонт стационара.

3. В больнице требуется ремонт: кое-где стены поражены грибком, мебель желательно обновить. Общее впечатление удовлетворительное,

4. Всем медицинским работникам нужно носить бейджики: не знаем, с кем разговариваем.

При опросе пациентов ГАУЗ АО «АОКБ»:

В амбулаторных условиях опрошено 20 респондентов.

94,4% пациентов обратились на прием в рамках ОМС; 5,6% – пациентов обратились на прием в рамках ДМС (на данный вопрос ответили 18 респондентов);

К врачу-специалисту обратилось – 100% пациентов;

Время ожидания приема у врача, с момента записи на прием составило 14 дней и более у 11,8% пациентов; 10 календарных дней 17,6%, 7 календарных дней – 29,4%, менее 7 календарных дней - 41,2% (на данный вопрос ответили 17 респондентов);

Удовлетворены компетентностью участкового терапевта – 100% пациентов;
Врач принял во время, установленное по записи - 100% пациентов;
При обращении в медицинскую организацию к информации, размещенной на стендах, обратились – 66,7% пациентов; (на данный вопрос ответили 15 респондентов);

Перед обращением в медицинскую организацию заходили на официальный сайт в медицинскую организацию – 55,5% пациентов; (на данный вопрос ответили 9 респондентов);

Удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации – 90% пациентов;

66.6% пациентов отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями.

Удовлетворены оказанными услугами в данной медицинской организации – 80% пациентов;

Рекомендуют данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 85% пациентов;

Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 8 случаях, срок ожидания в 1 случаи составил 14 календарных дней и более, в 1 случаи 7 календарных дней, в 6 случаях мене 7 календарных дней (на данный вопрос ответили 11 респондентов);

КТ, МРТ назначалось в 3 случаях, срок ожидания составил 30 календарных дней и более, в 1 случаи 27 календарных дней, в 3 случаях 15 календарных дней, в 2 случаях менее 15 календарных дней (на данный вопрос ответили 13 респондентов).

Государственное автономное учреждение здравоохранения Амурской области "Амурский областной онкологический диспансер"

На основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №201н от 4 мая 2018 г. Об «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» ГАУЗ АО "Амурский областной онкологический диспансер" в ходе независимой оценки не соответствует следующим показателям:

1. Наличие на информационных стендах в помещениях медицинской организации информации о контролирурующих органах.

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

4. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

ГАУЗ АО "АОЦСПИД"

На основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №201н от 4 мая 2018 г. Об «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» ГАУЗ АО "АОЦСПИД" в ходе независимой оценки не соответствует следующим показателям:

1. Наличие информации о контролирующих органах на информационных стендах в помещениях медицинской организации (показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами»).

2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами, поручнями (показатель №3.1 «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»).

3. Наличие сменных кресел-колясок (показатель №3.1 «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»).

4. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

5. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

7. Наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

ГБУЗ АО «Центр реабилитации «Надежда»

На основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №201н от 4 мая 2018 г. Об «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» ГБУЗ АО «Центр реабилитации «Надежда» в ходе независимой оценки не соответствует следующим показателям:

1. Наличие сменных кресел-колясок (показатель №3.1 «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»).

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

4. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).