



**Министерство здравоохранения  
Амурской области**

**Общественный совет по независимой оценке качества  
условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области**

**КРУГЛЫЙ СТОЛ  
«Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими  
организациями Амурской области в 2018 году»**

**Дата проведения:** 26 июля 2018 г. 14 час.

**Место проведения:** конференц-зал Правительства  
Амурской области, г. Благовещенск, ул. Ленина, 135, каб.300.

**Присутствовали:** 82 чел.:

**Министерство здравоохранения Амурской области**

Субботин Андрей Юрьевич министр здравоохранения Амурской области  
Алькова Татьяна Юрьевна начальник отдела качества и безопасности МП МЗ АО

**Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания  
медицинской помощи**

Трюхан председатель Общественного совета  
Галина Петровна  
Маскаева член Общественного совета по НОК,  
Наталья Владимировна 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)  
Мишина член Общественного совета по НОК  
Татьяна Васильевна  
Корженевский член Общественного совета по НОК, член Амурской  
Анатолий Викторович региональной организации Общероссийской  
общественной организации «Российский союз  
ветеранов Афганистана»  
Дроняева член совета Общественного совета по НОК,  
Валентина Васильевна заместитель председателя Благовещенской городской  
общественной организации ветеранов и пенсионеров  
«Сотвори добро» Благовещенской городской  
общественной организации «Ассоциация пожилых  
людей»

**Приглашенные:**

Мажарова председатель комиссии по повышению качества жизни  
Ольга Алексеевна населения и социальной поддержке граждан Общественной  
палаты Амурской области  
Орлова Сопредседатель регионального штаба Регионального отделения  
Жаккелина Общероссийского общественного движения "НАРОДНЫЙ  
Эдуардовна ФРОНТ "ЗА РОССИЮ" в Амурской области

**Региональная общественная организация "Медицинская палата Амурской области"**: Базанов Е.К., Киреева О.С., Обидион Л.П., Хаткеева И.В., Васильченко М.А.

**Представители администрации муниципальных образований области и общественных советов**: Калашникова Е.Э., Мыщелова Л.В., Черных Т.Н., Беляева М.Н., Кузнецова А.С., Рыбакова О.Ю., Касьчнова И.Г., Проценко Г.Г., Бугаева С.В., Мицкевич Е.В., Камоско О.Я., Трифанова Н.И., Трофименко А.И., Пашкина С.М., Деева В.Я., Чигарева Г.А., Афанасьева С.В., Абросимов В.Г., Кабаченко О.В.

**Медицинские организации области:**

1) Главные врачи: Рыбальченко Л.Б., Ильин В.В., Карловский О.А., Демиденко Н.Л., Бурлаков Р.С., Чикизов В.Б., Кутилов А.С., Яньков В.М., Павлова О.С., Зайцева Т.А., Ершова Л.В., Кнутаева С.М., Тарабурова Н.Г., Шальнева Т.В.

2) Анюшкина Е.М., Остапенко Л.Е., Маркина Т.А., Янькова Е.В., Билько Т.В., Горелик Е.В., Платонов А.А., Кубракова В.А., Каропова Г.В., Головкин Е.В., Цыпак Е.А., Соловьева Т.М., Тимшина Т.А., Тараканова Е.П., Остапенко Т.В., Девяткина Е.В., Данилова Е.А., Воликова Н.С., Амуленко Т.В., Павленко С.В., Савельева Т.А., Литвиненко Л.Г., Недильская И.Д., Волобуева Е.Ю., Иманакова Е.Н., Перепелкина О.Ю., Гиль М.В., Фролова В.А., Головачева Н.В., Глущенко Л.В., Стребнина Е.Ю., Унсунов Р.А.

**Представители НП**: Старков А.Н. – заместитель председателя Правления НП «ЛДК «Белая РОЗА»

**ПОВЕСТКА:**

**1. Открытие заседания круглого стола. Утверждение повестки дня.**

Трюхан Галина Петровна, председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Амурской области

**2. Приветственное слово участникам круглого стола.**

Субботин Андрей Юрьевич – министр здравоохранения Амурской области.

**3. Доклады:**

**3.1. Новое в законодательстве по вопросам независимой оценки качества условий оказания услуг.** Принятие нормативных правовых актов, необходимых для реализации норм Федерального закона № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Использование ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» при проведении независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг (информирование населения, контрольные мероприятия, [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.

**3.2. Формирование и состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области.** Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 г.

Трюхан Галина Петровна, председатель Общественного совета при министерстве здравоохранения Амурской области.

**3.3. Опыт эффективного взаимодействия администрации города Благовещенска с Общественными советами по независимой оценке качества условий оказания**

медицинских услуг населению при государственных учреждениях здравоохранения Амурской области

Калашникова Елена Эдуардовна, начальник отдела опеки и охраны здоровья администрации муниципального образования города Благовещенск Амурской области

**4.** Обсуждение в рамках прямого диалога предложений по повышению удовлетворенности населения условиями оказания и доступностью получения медицинской помощи. Прения Участники круглого стола.

Общественный совет при министерстве здравоохранения Амурской области, представители органов местного самоуправления, медицинских организаций области, ООД «Народный фронт «За Россию», Общественная палата Амурской области.

**5. Подведение итогов работы «Круглого стола». Принятие предложений и рекомендаций участников «круглого стола».**

Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета при министерстве здравоохранения Амурской области.

**Выступили:**

**А.Ю.Субботин**

**Алькова Т.Ю.** (таблицы – Приложение 1, 2, 3 к протоколу).

**Трюхан Г.П.**

**Калашникова Е.Э.** (приложение 4 к протоколу)

**О.А.Можарова,**

**Ж.Э.Орлова**

Механизм независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, функционирующими в отраслях социальной сферы, к настоящему времени полностью сформирован. **На федеральном уровне разработана необходимая нормативная база.** При органах-учредителях созданы общественные советы, на которые возложены полномочия по проведению данной оценки, а также определены операторы, осуществляющие сбор информации о качестве услуг.

Сегодня независимая оценка качества услуг, осуществляемая в сферах культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, имеет статус одной из форм общественного контроля, а на обязательность проведения такой оценки указано в четырех базовых отраслевых Законах.

**Нормы ФЗ № 323-ФЗ о независимой оценке претерпели ряд существенных изменений в марте 2018 года** (указанные изменения были внесены в ст. 79.1 ФЗ № 323-ФЗ Федеральным законом 05.12.2017 № 392-ФЗ).

**К медицинским организациям, в отношении которых в обязательном порядке должна проводится независимая оценка, относятся медицинские организации, участвующие в реализации ПГГ (независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности).**

1. Полномочия органов государственной власти в сфере охраны здоровья (ч.2 ст.14, ч.1 ст.16 Федерального закона № 323-ФЗ): создание условий для организации проведения НОК (оказывают организационно-методическое сопровождение деятельности общественного совета, обеспечивают техническую возможность выражения мнений пациентами о качестве оказания услуг медицинскими организациями);

2. Обязанность медицинских организаций (п.14 ст.79): Обеспечивать условия для проведения НОК.

**Как и прежде организует данный процесс МЗ АО, как орган власти. При этом сами учреждения - поставщики услуг непосредственно не задействованы в**

оценочных процедурах (им отведена роль объектов оценки), однако должны обеспечить открытость информации о своей деятельности.

Министерством здравоохранения Амурской области (далее – министерство) при проведении НОК соблюдаются единые методологические подходы и требования, установленные законодательством Российской Федерации (ст.79.1. Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

#### **МЗ АО:**

Утвержден ведомственный план работы по НОК на 2016 – 2018 г. (25.03.2016) и порядок рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области (приказ от 28.06.2016 № 698).

Приказом министерства от 27.03.2017 № 253 «Об обеспечении условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области» утвержден порядок приведения в соответствие приказу МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н информационных стендов и официальных сайтов подведомственных медицинских организаций области.

Организована НОК амбулаторной и стационарной помощи по новым анкетам, разработанным федеральным министерством в 2017 году, организована НОК, включая анкетный опрос населения, в части оценки условий оказания и доступности оказания скорой медицинской помощи, донорства крови и психиатрических стационаров по вновь утвержденным федеральным министерством оценочным критериям,

Утвержден план взаимодействия со СМИ на 2017 год по информированию граждан о возможности и формах участия в НОК, и результатах ее проведения, включая регулярную информационно-разъяснительную работу с населением (региональные теле- и радиоканалы, периодические печатные издания и сетевые издания).

Осуществляется размещение на сайте ГМУ [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и Официальном сайте министерства здравоохранения области информации по независимой оценке качества в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н.

**На официальном сайте министерства здравоохранения Амурской области имеется постоянно действует раздел «Независимая оценка качества...», где размещается вся информация о деятельности Общественного совета и результатах НОК.**

В каждой медицинской организации проведены мероприятия по ротации действующих с 2016 года составов Общественных советов по НОК (рабочие группы Общественного совета при министерстве), внесению дополнений в Положения общественных советов с закреплением периодичности заседаний совета не реже 1 раза в месяц с последующим принятием в рабочем порядке оперативных мер. Организовано взаимодействие с общественными организациями и муниципальными образованиями области в части решения вопросов по организации условий для оказания медицинской помощи и решения иных вопросов в сфере здравоохранения. Информация о порядке работы общественных советов доведена до глав муниципальных образований области.

Общественные советы по проведению НОК:

- 1) определяют перечни медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в отношении которых проводится независимая оценка;
- 2) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором;

5) представляют в органы государственной власти результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

Советом проведены общественные мониторинги по утвержденному перечню медицинских организаций, обсуждения в отношении медицинских организаций, на заседаниях Общественного совета заслушивались публичные выступления руководителей медицинских организаций, по результатам общественного контроля были подготовлены справки, аналитические записки, результаты НОК отражены в протоколах заседаний Общественного совета, на которых разработаны предложения и рекомендации для медицинских организаций. Была проведена огромная работа с выездом в районы по проверке состояния медицинской службы в казенных учреждениях.

Значения показателей НОК, проведенной в 2015-2017 г.г, утверждены Общественным советом (согласно федеральному порядку проведения НОК в сфере здравоохранения) с учетом результатов и собственно проведенной НОК и результатов интерактивного голосования. Сформированы рейтинги медицинских организаций в отношении всех участников Территориальной программы государственных гарантий (не только в отношении организаций, подлежащих НОК в 2017 г.г.) с учетом интерактивного голосования (**приложение 2 к протоколу**).

Публичные обсуждения приоритетных вопросов по формированию в регионе системы независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями области осуществляется ежегодно с 2016 года в рамках «круглого стола» с участием Общественного совета, МЗ АО, Регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Амурской области, Общественной палаты Амурской области, администраций и общественных советов муниципальных образований и городских округов Амурской области, руководителями государственных медицинских организаций области.

В целях реализации вышеуказанных требований при министерстве здравоохранения Амурской области работает Общественный совет.

За период 2015-2017 г.г. НОК проведена в отношении 90 медицинских организаций области, включая 3 медицинских организации федерального значения (в 2016 г.) и 23 – оценены Общественным советом в 2017 г. повторно. По состоянию на 01.01.2017 подлежали НОК 64 медицинские организации.

План работы Общественным советом по общественному мониторингу в 2015 - 2017 г. выполнен на 100%, контрольные мероприятия по итогам НОК в 2017 году составили 36,4%.

Таким образом, за период 2015-2017 г.г. в Амурской области обеспечен 100% охват медицинских организаций области независимой оценкой качества.

\*\*\*

**Министерством здравоохранения области приняты меры по реализации Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (приложение 1 к протоколу):**

1. Приняты к работе проекты, а в последующем утвержденные федерацией НПА:

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

Назначен ответственный руководитель за организацию НОК в Регионе и ответственный руководитель за взаимодействие с МЗ РФ по вопросам НОК: приказы МЗ АО от 18.01.2018 № 29, от 22.03.2018 № 197 соответственно.

2) **Приказ Минздрава России от 28\_04\_2018 N 197н** «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с **номенклатурой** медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг».

3) **Приказ МЗ РФ от 4 мая 2018 г. N 201н по утверждению показателей**, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями: (приложение 1 к протоколу).

4 июня 2018 года вступили в силу утвержденные Минздравом России показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка. Показатели были приняты взамен действовавшим ранее показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденным Приказом Минздрава России от 28.11.2014 № 787н (далее – Показатели № 787н, Приказ № 787н), утратившим силу с 4 июня 2018 года.

Из новых показателей (201н) были убраны критерии расчета показателей и значения показателей в баллах, которые содержались в предыдущих Показателях (787н). В Приказе № 201н сохранены лишь непосредственно показатели (норматив заявлен именно как показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки, а не показатели и критерии их оценки).

Изменена структура распределения показателей:

- более нет деления показателей на показатели в рамках амбулаторных и стационарных условий (показатели стали едиными),

- введена отдельная новая группа показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов,

- группы показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг и время ожидания предоставления медицинской услуги были объединены.

Корректировки, внесенные непосредственно в отдельные показатели независимой оценки в рамках всех групп показателей:

а) Группа показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», была дополнена таким показателем, как

обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: обеспечение лечебно-охранительного режима;

отсутствие очередей;

доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние.

б) Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников медицинской организации: ранее таким показателем являлась доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации. В настоящее же время показатели,

характеризующие доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, были дифференцированы следующим образом:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

с) Кроме того, из Приказа № 201н были исключены показатели, характеризующие компетентность работников медицинской организации (что, по нашему мнению, является разумным и логичным, поскольку подобная оценка может быть дана только лицами, обладающими познаниями и компетенцией).

4) Приказ МЗ РФ от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (утверждены формы анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях, в стационарных условиях, медицинскими организациями переливания крови, скорой медицинской помощи).

**Баннер с интерактивной анкетой федеральное министерство обновит в ближайшее время. После обновления нужно будет активизировать выход на федеральный баннер на сайтах подведомственных медицинских организаций.**

**При голосовании пациент будет видеть только те анкеты, которые относятся к выбранной им медицинской организации. Результаты голосования по старым анкетам федеральное министерство разместит в личном кабинете ОГВ для представления Общественному совету. В настоящее время ноль в количестве анкет (новых) у всех.**

5) **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»**

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.

Организацией-оператором (организации, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации) не могут являться

государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

Общественный совет по НОК участвует в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, государственного контракта, заключаемого органом государственной власти, органом местного самоуправления с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (оператор).

На очередном заседании общественным советом по НОК будет согласован проект технического задания для организации оператора. Работы по финансированию данного мероприятия Правительством области проведены. После согласования технического задания

2. С учетом вступления 06.03.2018 в силу Федерального закона № 392-ФЗ и внесения в статью 79.1. Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ пунктов об ответственности руководителей медицинских организации в показатели эффективности работы руководителей государственных медицинских организаций области, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, включены показатели, характеризующие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг (по итогам года), выполнение плана работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (по итогам года). После утверждения Федерацией порядка применения оценочных показателей будут внесены изменения в контракты.

3. Федеральным законом № 392-ФЗ осуществлено переименование независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Функции по формированию общественного совета по проведению НОК и утверждению его состава переданы Общественной палате. Состав общественного совета по проведению НОК утверждается сроком на 3 года. При формировании Общественного совета на новый срок осуществляется изменение не менее трети его состава. В состав Общественного совета не могут входить представители органов государственной власти и медицинские работники.

На основании Закона и Закона Амурской области от 25.01.2018 № 176-ОЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 14 Закона Амурской области «Об общественной палате Амурской области» министерство здравоохранения Амурской области обратилось в Общественную палату Амурской области с просьбой сформировать при нем из числа представителей общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов, общероссийских общественных организаций ветеранов, общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области (далее - общественный совет по независимой оценке качества, совет). Общественной палатой утверждено Положение о порядке формирования подобных общественных советов и **30.03.2018 года Общественный совет при министерстве здравоохранения решением Совета Общественной палаты Амурской области сформирован в составе 7 человек:**



Трюхан Галина Петровна - специалист Муниципального казенного учреждения «Эксплуатационно-хозяйственная служба», член административной комиссии в городе Благовещенск.

Горпинич Владимир Петрович - член Благовещенской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов;

Вотяков Артем Юрьевич — руководитель Амурского регионального отделения Всероссийского общественного движения «Волонтеры - медики»

Дроняева Валентина Васильевна - заместитель председателя Благовещенской городской общественной организации ветеранов и пенсионеров «Сотвори добро» совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей»;

Корженевский Анатолий Викторович - член Амурской региональной организации Общероссийской общественной организации «Российский союз ветеранов Афганистана»;

Мишина Татьяна Васильевна - член Экспертного Совета Старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области;

**Маскаева Наталья Владимировна** – ранее – руководитель Амурской областной общественной организации социальной поддержки детей-инвалидов, инвалидов и их законных представителей «Дети солнца».

**В настоящее время Маскаева Наталья Владимировна, член Общественного совета по НОК, является Председателем Амурского отделения 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.**

На сайте областного минздрава размещена РЕГИОНАЛЬНАЯ АНКЕТА 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.; формирование предложений к региональным властям с целью улучшения положения детей-инвалидов и инвалидов с детства и их семей; адресная помощь семье.

#### **На первом заседании Общественного совета по НОК 27.04.2018:**

1. Рассмотрели и согласовали **Положение об Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области.**

2. Утвердили: **план работы Общественного совета по НОК в 2018 году, перечень медицинских организаций, участвующих в реализации ТППГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в отношении которых осуществляется независимая оценка качества оказания услуг в 2018 году, график выездной работы Общественного совета по НОК в 2018 году.**

*В 2018 году в соответствии с решением Общественного совета по НОК независимую оценку качества условий оказания медицинских услуг необходимо провести в 23-х организациях (участников ТППГ), расположенных в 13 муниципальных образованиях области,*

3. Обсудили **мероприятия по реализации требований Федерального закона от 21.11.2011 № 392-ФЗ в 2018 году.** Решили работу Общественного совета

осуществлять с привлечением профессиональных сообществ и общественной палаты Амурской области. **Утвердили состав представителей** медицинских Медицинской палаты Амурской области, привлекаемых к работе Общественного совета по НОК, в том числе для обсуждения результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями области и формирования результатов такой оценки (по согласованию).

**На втором заседании Общественного совета по НОК 04.07.2018 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) С учетом проведенной выездной работы в 2018 году **руководителям медицинских организаций области рекомендовали:**

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

3.2. Внести дополнения в план мероприятий по 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, уделив внимание информированию о лекарственном обеспечении.

3.4. 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.

3.5. 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).

3.6. Внедрить обязательное наличие бейджиков у всех медицинских работников подведомственных медицинских организаций (принять локальный нормативный правовой акт о ношении бейджиков в целях идентификации работников учреждения).

\*\*\*

**Все нормативные акты размещены на сайте МЗ АО в блоке «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (на главной странице) / разделы: нормативно-правовые документы/ Общественный совет/ протоколы и другие !!!**

4. По поручению Минздрава России организованы работы в личном кабинете независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Информационно-аналитической системы «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (<http://nok.rosminzdrav.ru/>): издан приказ № 312 от 18.04.2018 «О размещении информации в личном кабинете «Органа государственной власти» Портала независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями ([www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru))», на основании которого, в том числе, проводится мониторинг информационного наполнения и качества информации, размещаемой на официальных сайтах медицинских организаций в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации.

Руководителям медицинских организаций, участвующим в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Амурской области медицинской помощи, расположенным на территории Амурской области, за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация поручено:

1) Определить должностное лицо не ниже заместителя руководителя подведомственной медицинской организации, ответственное за достоверность, полноту и своевременность размещения информации в личном кабинете подведомственной медицинской организации на Портале Системы.

2) Получить доступ к личному кабинету подведомственной медицинской организации на Портале Системы по официальной заявке на адрес [alkova.t@list.ru](mailto:alkova.t@list.ru) с указанием контактных данных ответственного должностного лица (Ф.И.О., должность, телефон служебный, телефон мобильный, адрес электронной почты) с приложением электронной копии приказа о наделении полномочий по работе в личном кабинете медицинской организации на Портале Системы.

3) Обеспечить размещение информации в личном кабинете медицинской организации на Портале Системы согласно руководству зарегистрированного пользователя 66989886.425730.024. Из.02 информационно-аналитической системы «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» в срок не позднее 30.04.2018.

4) Взять под личный контроль достоверность, полноту и своевременность размещения информации в личном кабинете подведомственной медицинской организации на Портале Системы.

**В ходе мониторинга размещенной медицинскими организациями информации установлено (приложение 3 к протоколу):**

**Контроль со стороны руководителей медицинских организаций отсутствует.**

**Не получили доступ и (или) не вносят данные на Портал:** НУЗ «Узловая больница на станции Февральск ОАО «РЖД», НУЗ «Узловая больница на станции Юктали ОАО «РЖД», НУЗ «Узловая поликлиника на станции Ерофей Павлович ОАО «РЖД», НУЗ «Узловая поликлиника на станции Сковородино ОАО «РЖД», НУЗ «Узловая поликлиника на станции Шимановская ОАО «РЖД», ООО "Амурский центр микрохирургии глаза", ООО «Клиника СЕРДЦА», ООО «НЕФРОЛАЙН-АМУР», ООО«НеоМед».

Соответственно ссылки о размещении данной информации на сайтах мы не видим.

**В ПЯТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРАГНИЗАЦИЯХ (по состоянию на 10.07.2018 – время мониторинга Минздравом России) НЕ РАБОТАЕТ САЙТ** (Серышевская

больница, Магдагачинская больница, Михайловская больница, Клиника Медлайн-Премьер и ЛДК «Белая роза»).

По состоянию на 26.07.2018 (наш мониторинг) сайт не доступен: Магдагачинская больница.

Требование: информация, размещенная на официальных сайтах МО должна быть одинаковой во всей РФ. Больше можно, меньше – нельзя!

Цель НОК – информирование граждан!!! Сайт должен быть доступен всегда!

**В ходе мониторинга непосредственно размещенной информации установлено, что зачастую то, что размещено, не относится к конкретной медицинской организации.** Размещают или всю Территориальную программу, все показатели, даже если их нет у МО и т.д.

Например: Диспансеризация, если проводится, то каким образом и т.п. только относительно к данной МО.

**Согласно размещенной информации: 34 медицинских работника не имеют сертификатов!**

**Е.Э.Калашникова (приложение 4 к протоколу)**

**Ж.Э.Орлова**

Внесла предложения:

- уделять особое внимание медицинским организациям, расположенным на сельских территориях: (запись на прием к врачам, вопрос транспортной доступности и др.);
- обратить внимание на качество работы выездных поликлиник;
- разобраться почему в некоторых территориях пациентов направляют на консультации к узким специалистам на платной основе;
- по возможности при осуществлении мероприятий по НОК уделять внимание вопросам диспансеризации (допускаются приписки).
- также обратить внимание медицинских организация на такие моменты как отсутствие связи врач – пациент.

**О.А.Мажарова**

Внесла предложения:

- обратить особое внимание по вопросу медицинского обслуживания слабовосприимчивых групп населения (людей пенсионного и предпенсионного возраста).

## **ИТОГИ:**

**Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» утвержден новый перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.**

Среди пунктов перечня:

«20. Оценка удовлетворенности населения услугами в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания».

**На результаты социологического опроса населения области, который проводится на территории Амурской области по административным территориям, а не в разрезе медицинских организаций области, а также на рейтинг субъектов РФ, формируемого Правительством РФ ежегодно по результатам независимой оценки качества, влияет не только специфика отрасли, но и показатель уровня жизни амурчан. Вокруг места и роли общественности в государственном управлении**

сегодня ведутся дискуссии. Вместе с тем, общественный контроль становится реальностью. И от нас с вами во многом зависит то, каким он будет в здравоохранении. Формальным или живым, приносящим реальную пользу как системе здравоохранения, так и пациентам.

**Этот круглый стол не первый. И это не отчетное мероприятие.**

Ранее в рамках прямого диалога Общественного совета при министерстве здравоохранения области представителей муниципалитетов Приамурья, медицинских организаций области, муниципальных общественных организаций обсудили предложения по повышению удовлетворенности населения условиями оказания и доступностью получения медицинской помощи. По итогам обсуждения было принято решение, в котором нашли отражение основные предложения по повышению удовлетворенности населения условиями оказания и доступностью получения медицинской помощи.

В частности, руководителей муниципалитетов общественники пригласили участвовать в ежемесячных открытых заседаниях общественного совета, на которых рассматриваются результаты независимой оценки качества, проведенных в отношении медицинских организаций, расположенных на подведомственных территориях с тем, чтобы совместно их обсуждать и вносить конструктивные предложения с учетом мнения потребителей медицинских услуг. И есть положительный опыт, с которым сегодня поделилась мэрия города Благовещенск.

Решение вопроса о реализации в 2018 году многочисленных требований федеральных законов, подразумевает обратную связь органа власти как с общественными организациями, муниципалитетами, так и со всеми участниками Территориальной программы государственных гарантий, в том числе медицинскими организациями, неподведомственными министерству здравоохранения области (НУЗы, медицинские организации федерального значения и частной формы собственности). Часть вопросов по созданию условий может быть решена только при содействии администрации территорий, на которых расположены медицинские организации.

В этой связи мы будем продолжать отстаивать свою позицию о необходимости построения «пациент-центрированного» здравоохранения, ориентированного на учет нужд пациентов и вовлечения их в процесс сохранения здоровья. Среди предложений, касающихся руководителей медицинских организаций, основным является более активное привлечение пациентов к участию в независимой оценке качества оказываемых медицинских услуг, что, безусловно, поможет их повышению. Мы понимаем, что чем больше людей выразят свое мнение о работе наших поликлиник и стационаров, тем объективнее будет оценка их деятельности.

Взаимодействие министерства с общественными, пациентскими организациями, как и прежде будет осуществляться в режиме прямого и доверительного диалога. Это поможет выявить **общие причины неудовлетворенности населения, обозначить основные проблемы и пути их преодоления** с точки зрения жителей сел и городов, будет способствовать снятию социальной напряженности в обществе и снижению количества жалоб и нареканий в адрес медицины.

**РЕШИЛИ:**

**I.**

- 1. Информацию выступающих принять к сведению.**
- 2. Министерству здравоохранения Амурской области рекомендовать:**

2.1. Информировать на каждом заседании Общественный совет по НОК о ходе реализации в регионе требований Федерального закона № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.2. Проведение контрольных мероприятий по исполнению медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация), планов мероприятий по обеспечению условий оказания и доступности медицинской помощи осуществлять с участием Региональной общественной организации "Медицинская палата Амурской области" и Общественной палаты Амурской области.

2.3. Разработать единую форму плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация) с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (приказ Минздрава России от **04.05.2018 № 201н**). Срок: до 06.08.2018.

2.4. Разработать единую форму отчета для медицинских организаций области, по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация). Срок: до 03.08.2018.

2.5. Информацию о результатах независимой оценки, представленной Общественным советом по НОК рассматривать **в течение одного месяца с даты ее поступления.**

2.6. **Информацию о результатах независимой оценки учитывать при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций и оценке деятельности их руководителей.**

**3. Руководителям медицинских организаций Амурской области, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области (за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация) рекомендовать:**

3.1. Обеспечить:

1) Соблюдение единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации, при проведении независимой оценки качества оказания услуг в подведомственных медицинских организациях.

2) Выполнение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (приказ Минздрава России от **04.05.2018 № 201н**).

3) Внесение дополнений в план мероприятий по независимой оценке качества на 2018 год по каждому оценочному блоку и критериям с учетом предложений Общественного совета и участников круглого стола, и его выполнение.

4) **Техническую возможность выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг подведомственными медицинскими организациями**

**путем внедрения** в работу новых форм утвержденных федеральным министерством анкет (в том числе на бумажных носителях), включая организацию мобильных пунктов голосования и наличие WI-FI зоны.

5) Информирование граждан о возможности участия в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями области и результатах ее проведения, включая региональные теле- и радиоканалы, периодические печатные издания и сетевые издания, в том числе о формах участия граждан в ее проведении (ссылка на интерактивную анкету, размещенную на официальном сайте министерства здравоохранения области и официального сайта медицинской организации, возможность заполнить анкету на бумажном носителе), в том числе в выписных документах пациентов;

б) Размещение информации о деятельности медицинской организации при проведении независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет в соответствии с [Приказом](#) Минздрава России от 30 декабря 2014 г. N 956н, с использованием ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями», и информационных стендах подведомственных медицинских организаций (приказ министерства здравоохранения области от 27.03.2017 № 253 «Об обеспечении условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области»).

7) Наличие бейджиков у всех медицинских работников подведомственных медицинских организаций (принять локальный нормативный правовой акт о ношении бейджиков в целях идентификации работников учреждения).

8) **Обеспечить внесение данных в личный кабинет портала Системы ИАС «Мониторинг независимой оценки качества размещенной информации» и ежемесячную коррекцию внесенных данных** (проводить сверку, чтобы на сайте не была размещены устаревшая информация, в том числе о квалификации и сертификации медицинских работников.

9) В информацию, размещенную на официальных сайтах и стендах, включить:

- график (план) работы выездных поликлиник и **отчет о его выполнении**;
- **порядок записи к узким специалистам** (если врач назначает консультацию, то врач должен и записать пациента),
- **расписание оказания платных медицинских услуг**, перечень специалистов, их оказывающих,
- перечень услуг, оказываемых (именно **подведомственной организацией**) за плату,
- условия оказания платных медицинских услуг (именно для подведомственной организации),
- перечень услуг, оказываемых (именно **подведомственной организацией**) в рамках территориально й программы государственных гарантий (бесплатно),
- **поводы для вызова СМП**,
- поводы для вызова врача на дом.

3.2. Утвердить план работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг подведомственными медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, расположенными на территории области, по форме, утвержденной министерством здравоохранения области, с учетом анализа результатов независимой оценки качества, проведенной в 2015 – 2017 г.г., и рекомендации Общественного совета. Срок: до 10.08.2018.

3.3. Взять на контроль **качество** работы выездных поликлиник проведение диспансеризации определенных групп населения.

3.4. Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг подведомственными медицинскими организациями, участвующими в реализации ТППГ, формировать по форме и в сроки, утвержденными министерством здравоохранения области.

**3.5.** Продолжить работу Общественных советов по независимой оценке качества в подведомственных медицинских организациях с принятием решений, направленных на оперативное принятие мер по устранению выявленных недостатков. Положение об Общественных советах и их первичных составах, объявление об организации общественных советов разместить на главной странице сайта и информационных стендах медицинской организации. Приглашать на заседания Общественных советов при подведомственных медицинских организациях представителей администрации и общественных советов городских округов и муниципальных районов Амурской области, на территории которых расположены, уделив особое внимание вопросам обеспечения транспортной доступности.

**4. Главам городских округов и муниципальных районов Амурской области внести рекомендовать:**

**4.1. В работе использовать опыт эффективного взаимодействия администрации города Благовещенска Общественными советами по независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг населению при государственных учреждениях здравоохранения города Благовещенска.**

4.2. Принимать участие в открытых заседаниях Общественного совета по НОК при министерстве здравоохранения области, в том числе при рассмотрении результатов независимой оценки качества, проведенной в отношении медицинских организаций, расположенных на подведомственных территориях, для совместного обсуждения и внесения конструктивных предложений с учетом мнения потребителей медицинских услуг.

4.3. Принимать участие в ежемесячных заседаниях Общественных советов, созданных при государственных медицинских организациях области, расположенных на подведомственных территориях, для обсуждения выявленных в ходе независимой оценки недостатков и выработки конкретных мер по их устранению в части содействия (Закон Амурской области) по созданию условий для оказания медицинской помощи населению, включающих в себя:

1) установление налоговых льгот по местным налогам для государственных медицинских организаций области, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований области;

2) обеспечение транспортной доступности государственных медицинских организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований области, для всех групп населения, в том числе инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения;

3) организацию благоустройства территорий, прилегающих к государственным медицинским организациям области, расположенным на территориях соответствующих муниципальных образований области;

4) право устанавливать дополнительные меры социальной поддержки и социальной помощи медицинским и социальным работникам государственных медицинских организаций области, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований области;

5) право устанавливать меры социальной поддержки граждан, проживающих на территориях соответствующих муниципальных образований области, в том числе в виде компенсации транспортных расходов, связанных с их направлением на получение медицинской помощи в государственные медицинские организации области, расположенные в других муниципальных образованиях области;



б) создание благоприятных условий в целях привлечения медицинских и фармацевтических работников для работы в государственных медицинских организациях области, находящихся на территориях соответствующих муниципальных образований области».

Председатель Общественного совета



Г.П.Трюхан

0 - 29 баллов	30 - 59 баллов	60 - 89 баллов	90 - 119 баллов	120 - 148 баллов
---------------	----------------	----------------	-----------------	------------------

### 2017

Количественные результаты независимой оценки по общим критериям

41 место в топ-рейтинге

Показатели по совокупности организаций

	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий и доступность получения услуг	3. Время ожидания	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность	5. Удовлетворенность оказанными услугами	РЕЙТИНГ (сумма баллов по всем критериям)
Среднее интегральное значение по общим критериям	22,50	33,13	24,35	17,63	21,28	118,89 *

### 2016

Количественные результаты независимой оценки по общим критериям

71 место в топ-рейтинге

Показатели по совокупности организаций

	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий и доступность получения услуг	3. Время ожидания	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность	5. Удовлетворенность оказанными услугами	РЕЙТИНГ (сумма баллов по всем критериям)
Среднее интегральное значение по общим критериям	12,90	23,70	17,50	11,60	13,60	79,30 *

#### **Приказ № 787н от 27.11.2014 (утратил силу)**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

*В амбулаторных (в стационарных) условиях:*

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги (в стационарных условиях - время ожидания в очереди при получении медицинской услуги)
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации;

#### **Приказ № 201н от 04.05.2018**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка:

1. Показатели, характеризующие **критерий** «Открытость и доступность информации об организации»
2. Показатели, характеризующие **критерий** «Комфортность условий предоставления услуг, **включая время ожидания** предоставления медицинской услуги»
3. Показатели, характеризующие **критерий** «Доступность услуг для инвалидов»
4. Показатели, характеризующие **критерий** «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»
5. Показатели, характеризующие **критерий** «Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи»

Рейтинг 2017 г.

РЕЙТИНГ среди медицинских организаций, оказывающих АМБУЛАТОРНУЮ и СТАЦИОНАРНУЮ ПОМОЩЬ		РЕЙТИНГ среди медицинских организаций, оказывающих АМБУЛАТОРНУЮ ПОМОЩЬ	Общий балл (макс. - 73 б.)
наименование МО	Общий балл (макс. - 148 б.)	наименование МО	
ГБУЗ АО "АОКВД"	146,2	ГБУЗ АО "ГП N 2" г. Благовещенск	72,7
ГАУЗ АО "Ивановская б-ца"	141,2	ГАУЗ АО "АОЦПБ со СПИД и ИБ"	72
НУЗ "Отд. б-ца на ст. Белогорск" ОАО "РЖД"	138,6	НП "ЛДК "Белая роза"	72
ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» г. Благовещенск	136,2	ГАУЗ АО "СП г. Благовещенска"	71,9
ФКУЗ "МСЧ МВД Росси по АО"	135,8	НУЗ "Узл.п-ка на ст. Шимановская" ОАО "РЖД"	71,6
ГАУЗ АО "АОНД"	133,4	ГБУЗ АО "АОДЦМР "Надежда"	70,9
ООО "АмурМед"	132	ГБУЗ АО "Свободненская ГП"	70,7
ГАУЗ АО "Тамбовская больница"	125,8	ГАУЗ АО "ГП N 1" г. Благовещенск	69,7
ГБУЗ АО "АОПТД"	125,2	ГБУЗ АО "Зейская СП"	68
ГАУЗ АО "Тындинская больница"	123,4	ГАУЗ АО "ГП N 4" г. Благовещенск	67,8
ФГБНУ "ДНЦ ФПД" Сибирского отделения РАМН	123,2	ГАУЗ АО "АОСП"	65,7
НУЗ "Узл.б-ца на ст. Юктали" ОАО "РЖД"	121,6	ООО "Нефролайн-Амур"	65,7
ФГБОУ ВО "Ам.ГМА"	120,4	ООО "МЛ МИЦАР"	65,4
ГБУЗ АО "Магдагачинская б-ца"	117,6	ООО "ДСВ "МЦ Абсолют"	64,6
ГАУЗ АО "Михайловская больница"	109,6	ООО "Здоровье"	64
ГБУЗ АО "Архаринская б.ца"	106	ООО "Амур Тест"	61,4
ГБУЗ АО "АООД"	103,6	ООО "НЭОМЕД"	60
ГАУЗ АО "АОКБ"	102,6	ИП Колесникова Анна Александровна	60
ГБУЗ АО "Октябрьская б-ца"	102,2	ГАУЗ АО "ГП N 3" г. Благовещенск	59,7
ГБУЗ АО "Мазановская б-ца"	100,2	НУЗ "Узл.п-ка на ст. Ерофей Павлович" ОАО "РЖД"	58,5
ГАУЗ АО "Детская ГКБ"	99,6	НУЗ "Узл.п-ка на ст. Сковородино" ОАО "РЖД"	55,7
ГБУЗ АО "Райчихинская ГБ"	96,4	НУЗ "Узл.п-ка на ст. Завитая" ОАО "РЖД"	43,5
ГБУЗ АО "Б-ца р.пос. (пгт) Прогресс"	96	ГБУЗ АО "Тындинская СП"	39,7
НУЗ "Узл.б-ца на ст. Февральск" ОАО "РЖД"	93,2	НУЗ "Узл.п-ка на ст. Магдагачи" ОАО "РЖД"	33,2
ГБУЗ АО "Селемджинская б -ца"	90		
ГАУЗ АО "Благовещенская ГКБ"	88,2	<b>РЕЙТИНГ среди медицинских организаций, оказывающих только СТАЦИОНАРНУЮ ПОМОЩЬ</b>	
ГБУЗ АО "Завитинская б-ца"	83,4	<b>Полное наименование медицинской организации</b>	<b>Общий балл (макс. - 75 б.)</b>
ГБУЗ АО "Шимановская б-ца"	81,6	ГАУЗ АО "АОИБ"	70,6
ГБУЗ АО "Серышевская б-ца"	80,4	ГАУЗ АО "АОДКБ"	69,7
ГБУЗ АО "Ромненская б-ца"	78,2	ГАУЗ АО "Санаторий "Василек"	69,6
ГБУЗ АО "Свободненская б-ца"	77		
НУЗ "Отд.б-ца на ст. Тында" ОАО "РЖД"	76		
ГБУЗ АО "Бурейская б-ца"	73,2		
ГАУЗ АО "Белогорская б-ца"	62		
ГАУЗ АО "Константиновская больница"	43		
ГБУЗ АО "Зейская б-ца им. ..."	42,4		
ГБУЗ АО "Сковородинская ЦРБ"	29,8		
ООО "Эндоскопическая хирургия"	5		

**Результаты мониторинга информирования населения (сайт)  
и размещенной информации на сайте медицинской организации  
(сертификация специалистов)**

№ п/п	Медицинские организации Амурской области	Медицинские работники без сертификата	Сайт	
			% заполняемости (Приказ 956н)	Доступен / не доступен
1	ГАУЗ АО «Амурская областная инфекционная больница»		98	+
2	<b>ГАУЗ АО «Санаторий "Василек"»</b>	<b>1</b>	100	+
3	<b>ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница»</b>	<b>3</b>	86	+
4	ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница»		100	+
5	ГАУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника»		65	+
6	ГАУЗ АО «Амурский областной наркологический диспансер»		91	+
7	ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер»		100	+
8	ГАУЗ АО «Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»		100	+
9	ГАУЗ АО «Белогорская больница»		21	+
10	ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница»		65	+
11	<b>ГАУЗ АО «Больница рабочего поселка Прогресс»</b>	<b>8</b>	98	+
12	<b>ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» г. Благовещенск</b>	<b>4</b>	100	+
13	ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» г. Благовещенск		98	+
14	ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» г. Благовещенск		100	+
15	<b>ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница»</b>	<b>14</b>	87	+
16	ГАУЗ АО «Завитинская больница»		22	+
17	<b>ГАУЗ АО «Ивановская больница»</b>	<b>13</b>	43	+
18	ГАУЗ АО «Константиновская больница»		98	+
19	ГАУЗ АО «Михайловская больница»		94	нет
20	ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника» г. Благовещенск		82	+
21	<b>ГАУЗ АО «Тамбовская больница»</b>	<b>1</b>	36	+
22	ГАУЗ АО «Тындинская больница»		98	+
23	ГБУЗ АО "Амурская областная психиатрическая		100	+
24	ГБУЗ АО «Амурский областной детский центр медицинской реабилитации «Надежда»		63	+
25	ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер»		92	+
26	ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер»		80	+

27	<b>ГБУЗ АО «Архаринская больница»</b>	<b>1</b>	<b>94</b>	+
28	<b>ГБУЗ АО «Бурейская больница»</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	+
29	ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2» г. Благовещенск		<b>78</b>	+
<b>30</b>	<b>ГБУЗ АО «Зейская больница им. Б.Е. Смирнова»</b>		<b>8</b>	+
31	<b>ГБУЗ АО «Зейская стоматологическая поликлиника»</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	+
32	<b>ГБУЗ АО «Магдагачинская больница»</b>	<b>5</b>	<b>96</b>	<b>нет</b>
33	<b>ГБУЗ АО «Мазановская больница»</b>		<b>27</b>	+
34	ГБУЗ АО «Октябрьская больница»		<b>51</b>	+
35	<b>ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница»</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	+
36	<b>ГБУЗ АО «Ромненская больница»</b>	<b>4</b>	<b>91</b>	+
37	ГБУЗ АО «Свободненская больница»		<b>37</b>	+
38	<b>ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника»</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	+
39	ГБУЗ АО «Селемджинская больница»		<b>42</b>	+
<b>40</b>	<b>ГБУЗ АО «Серышевская больница»</b>		<b>40</b>	<b>нет</b>
41	<b>ГБУЗ АО «Сковородинская центральная районная больница»</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	+
42	ГБУЗ АО «Тындинская стоматологическая поликлиника»		<b>39</b>	+
43	ГБУЗ АО «Шимановская больница»		<b>48</b>	+
<b>44</b>	<b>НП «Лечебно-диагностический комплекс «Белая Роза»</b>		<b>8</b>	<b>нет</b>
45	НУЗ «Отделенческая больница на станции Белогорск ОАО «РЖД»		<b>78</b>	+
46	НУЗ «Отделенческая больница на станции Тында ОАО «РЖД»		<b>16</b>	+
<b>47</b>	<b>НУЗ «Узловая больница на станции Февральск ОАО «РЖД»</b>		<b>3</b>	+
<b>48</b>	<b>НУЗ «Узловая больница на станции Юктали ОАО «РЖД»</b>		<b>3</b>	+
<b>49</b>	<b>НУЗ «Узловая поликлиника на станции Ерофей Павлович ОАО «РЖД»</b>		<b>3</b>	+
50	НУЗ «Узловая поликлиника на станции Завитая ОАО «РЖД»		<b>40</b>	+
51	НУЗ «Узловая поликлиника на станции Магдагачи ОАО «РЖД»		<b>23</b>	+
<b>52</b>	<b>НУЗ «Узловая поликлиника на станции Сковородино ОАО «РЖД»</b>		<b>3</b>	+
<b>53</b>	<b>НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Шимановская ОАО «РЖД»</b>		<b>3</b>	+
<b>54</b>	<b>ООО «АмурМед»</b>		<b>3</b>	+
<b>55</b>	<b>ООО "Амурский центр микрохирургии глаза"</b>		<b>3</b>	+
56	ООО "Медлайн-премьер"		<b>20</b>	<b>нет</b>
<b>57</b>	<b>ООО «Клиника СЕРДЦА»</b>		<b>3</b>	+
58	ООО «МЛ Мицар»		<b>47</b>	+
<b>59</b>	<b>ООО «НЕФРОЛАЙН-АМУР»</b>		<b>3</b>	+
60	ООО «Эндоскопическая хирургия»		<b>88</b>	+
<b>61</b>	<b>ООО«НеоМед»</b>		<b>3</b>	+

**Опыт эффективного взаимодействия администрации города Благовещенска  
Общественными советами по независимой оценке качества медицинских услуг  
населению при государственных учреждениях здравоохранения города Благовещенска**

Начальник отдела опеки  
и охраны здоровья  
Е.Э. Калашникова

Администрация города Благовещенска имеет возможность поделиться опытом совместной работы с Общественными советами по независимой оценке качества медицинских услуг населению (далее по тексту – Советы) при государственных учреждениях здравоохранения города Благовещенска. В ходе расширенных заседаний Советов с участием заместителя мэра города С.В.Яковлевой, руководителя и сотрудников отдела опеки и охраны здоровья администрации города происходит взаимный обмен информацией, направленной на улучшение деятельности учреждений, решаются вопросы, относящиеся к полномочиям местного самоуправления.

Расширенные заседания Общественных советов прошли в 2017 году на базах детского отделения ГАУЗ АО «АОПТД», ГАУЗ АО «АОНД», «Городской поликлиники №3», «Благовещенской городской клинической больницы», детского центра медицинской реабилитации «Надежда». Решались вопросы организации досуга и питания детей, благоустройства прилегающей территории, совместной работы, направленной на профилактику и выявление заболеваний, а также формирования здорового образа жизни у населения всех возрастов.

По итогам заседания в детском центре медицинской реабилитации «Надежда» решено было использовать площадки ежегодно проводимых «Ярмарок здоровья» для обследования детей на предмет выявления нарушений слуха. В текущем году обследование проведено на базах 2 школ с охватом более 250 детей 1-х и 5-6-х классов. На торжественном открытии «Ярмарок» организовано выступление главного внештатного специалиста министерства здравоохранения Амурской области, врача сурдолога-оториноларинголога с сообщением о значимости охраны слуха - «Слышать будущее... и готовиться к нему».

Решение о взаимодействии также было принято в ходе работы общественного совета в противотуберкулезном диспансере. На Ярмарке здоровья в СОШ №26, в рамках Всемирного дня борьбы с туберкулезом, для учащихся 9-10 классов специалистами детского отделения ГАУЗ АО «АОПТД» презентована лекция о профилактике туберкулеза, выступление об актуальности профилактики и своевременной диагностике туберкулеза было организовано и для руководителей образовательных учреждений города в рамках Координационного совета с руководством ВУЗов и ССУЗов города, отдельная страница газеты «Благовещенск» 23 марта была посвящена данной тематике.

В 2018 году расширенные заседания Советов уже прошли в ГАУЗ АО «Станция скорой медицинской помощи», «Стоматологическая поликлиника», «Детская областная клиническая больница».

В ходе обсуждения проблемных вопросов на станции скорой помощи заместитель мэра города С.В. Яковлева предложила использовать ресурсы администрации города в организации разъяснительной работы с населением об алгоритме и показаниях к вызову скорой медицинской помощи, информировании населения через СМИ о приоритетном вызове участкового врача или неотложной помощи поликлиники на дом, что было сделано буквально на следующий день, а также предложила механизмы совершенствования профориентационной работы среди школьников в части привлечения к обучению в средних и высших медицинских образовательных учреждениях и эта работа проводилась в течение учебного года в городских школах.

В городской стоматологической поликлинике были затронуты вопросы доступности в оказании стоматологической помощи, возможности ее льготного оказания, времени

ожидания медицинской услуги, плюсы и минусы электронной записи. Отмечено, что зачастую, граждане, заранее записавшиеся на прием, не являются к врачу, не предупреждают об отказе от приема, тем самым лишая других возможности получить медицинскую помощь. На сегодняшний день отсутствует услуга по льготному протезированию отдельных категорий граждан, что является не только медицинской, но и социальной проблемой.

По результатам обсуждения представителями администрации города были даны рекомендации руководству поликлиники выйти с предложением к депутатскому корпусу о решении вопроса протезирования отдельных категорий граждан на бесплатной основе, а также согласовать с министерством здравоохранения внесение изменений в программное обеспечение электронной записи, которое бы позволило контролировать своевременность явки пациента.

Учитывая существующую у членов Совета стоматологической поликлиники проблему с проведением анкетирования населения по вопросам качества предоставления стоматологических услуг, администрация города предложила свое содействие через привлечение к данной работе представителей органов общественной самодеятельности, что и было сделано.

В процессе обсуждения в областной детской больнице был поднят вопрос о межведомственном взаимодействии в работе с неблагополучными родителями больных детей, которые не исполняют свои обязанности, в том числе в части выполнения рекомендаций медицинской организации. В этой связи представителями местного самоуправления предложено использовать ресурсы администрации города через своевременное информирование комиссии по делам несовершеннолетних о неисполнении родителями своих обязанностей,

По вопросам обеспечения правопорядка на прилегающей к медицинскому учреждению территории руководству больницы даны рекомендации обратиться к начальнику МО МВД России «Благовещенский» с предложением в оказании помощи по наведению порядка на парковочных местах.

Таким образом, совместная работа администрации города с общественными советами доказала свою эффективность, поэтому мы рекомендуем наш опыт для внедрения на территориях области.

Комфортные условия и доступность оказания медицинских услуг это не только отсутствие очередей, хорошее оборудование и квалифицированные специалисты, а это еще и благоустроенные дороги, парковки и тротуары, освещение около медицинских учреждений, чему в настоящее время администрацией города уделяется повышенное внимание. На стадии завершения комплекс дорожного благоустройства в районе детской городской больницы, областной инфекционной больницы, что несомненно повлияет на удовлетворенность населения условиями оказания медицинской помощи в данных учреждениях здравоохранения.