



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

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

09.08.2018

Протокол № 3-2018

Присутствующие:

1. Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета по НОК, специалист Муниципального казенного учреждения «Эксплуатационно-хозяйственная служба», член административной комиссии в городе Благовещенск.
2. Вотяков Артем Юрьевич — секретарь Общественного совета по НОК, руководитель Амурского регионального отделения Всероссийского общественного движения «Волонтеры - медики».
3. Дроняева Валентина Васильевна - член Общественного совета по НОК, заместитель председателя Благовещенской городской общественной организации ветеранов и пенсионеров «Сотвори добро» совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей».
4. Мишина Татьяна Васильевна – член Общественного совета по НОК, член Экспертного совета старейшин при министерстве здравоохранения Амурской области.
5. Корженевский Анатолий Викторович - член Общественного совета по НОК, член Амурской региональной организации Общероссийской общественной организации «Российский союз ветеранов Афганистана».

Приглашенные:

1. Николаева Елена Владимировна – первый заместитель министра здравоохранения Амурской области.
2. Алькова Татьяна Юрьевна – начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.
3. Члены Региональной общественной организации «Медицинская палата Амурской области»: Киреева Ольга Сергеевна, Обидион Людмила Прокопьевна, Хаткеева Инна Валентиновна, Тимошенко Ольга Петровна, Васильченко Мариэта Ашотовна.
4. Руководители государственных медицинских организаций Амурской области: ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер», ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 4", ГАУЗ АО "Белогорская больница".

Повестка:

1. Рассмотрение проекта технического задания «Выполнение работ по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 году», необходимого для заключения министерством здравоохранения области государственного контракта с

организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (организация - оператор).

Докладчики: Т.Ю.Алькова, члены Общественного совета по НОК.

2. Анализ результатов выездной работы Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями области за 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»»

Докладчики: члены Общественного совета по НОК.

3. Обсуждение плана выездной работы Общественного совета по НОК на август 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 по рассмотрению вопросов:

1) Показатели деятельности службы скорой медицинской помощи и неотложной медицинской помощи на территории области.

2) Лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан Амурской области, имеющих право на дополнительное лекарственное обеспечение.

По 1 вопросу:

Министерством здравоохранения области представлен проект технического задания «Выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 году»: 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).

Даны пояснения по нормативному урегулированию вопроса: 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».

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.

Работы по финансированию данного мероприятия Правительством области проведены.

Решили:

1. Согласовать проект технического задания «Выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 году» (приложение 1 к протоколу).

1. **По второму вопросу выступили:** Трюхан Галина Петровна, Мишина Татьяна Васильевна, Дроняева Валентина Васильевна; эксперты: Обилион Людмила Прокопьевна, Тимошенко Ольга Петровна, Хаткеева Инна Валентиновна, Киреева Ольга Сергеевна.

Решили:

1. Информацию выступающих принять к сведению (приложение 2 к протоколу).

2. Руководителям медицинских организаций области рекомендовать:

2.1. Внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества на 2018 г. с учетом анализа результатов, представленных в приложении 2 к протоколу, и предложений Общественного совета.

2.2. Принять меры по устранению выявленных недостатков и достижению максимальных значений показателей, утвержденных приказом Минздрава России № 201н от 04 мая 2018 г.

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 август 2018 г.:

10.08.2018 – ГБУЗ АО «АРХАРИНСКАЯ БОЛЬНИЦА»

16.08.2018 – ГБУЗ АО «ШИМАНОВСКАЯ БОЛЬНИЦА»

23.08.2018 – ГБУЗ АО «БУРЕЙСКАЯ БОЛЬНИЦА»

30.08.2018 – ГБУЗ АО «ЗАВИТИНСКАЯ БОЛЬНИЦА», НУЗ «УЗЛОВАЯ ПОЛИКЛИНИКА НА СТАНЦИИ ЗАВИТАЯ ОАО «РЖД»

2. Опрос потребителей услуг проводить согласно приказу Минздрава России от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями».

По 3 вопросу:

Решили:

1. Информацию выступающих принять к сведению.

Председатель Общественного совета по НОК



Г.П.Трюхан

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 году

1. Тема: «Выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области в 2018 году».

2. Объект закупки: Выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году медицинскими организациями Амурской области согласно перечню организаций, подлежащих такой оценке, утвержденному на заседании Общественного совета при министерстве здравоохранения Амурской области от 27.04.2018:

- 1) ГАУЗ АО «АМУРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 2) ГАУЗ АО «АМУРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»
- 3) ГБУЗ АО «АМУРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»
- 4) ГАУЗ АО «АМУРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И БОРЬБЫ СО СПИД И ИНФЕКЦИОННЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ»
- 5) ГБУЗ АО «АМУРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ДЕТСКИЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ «НАДЕЖДА»
- 6) ГАУЗ АО «БЕЛОГОРСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 7) ГАУЗ АО «ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 8) ГАУЗ АО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»
- 9) ГБУЗ АО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»
- 10) ГБУЗ АО «РАЙЧИХИНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 11) ГБУЗ АО «ШИМАНОВСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 12) ГАУЗ АО «БОЛЬНИЦА РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА (ПГТ) ПРОГРЕСС»
- 13) ГБУЗ АО «АРХАРИНСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 14) ГБУЗ АО «БУРЕЙСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 15) ГАУЗ АО «ЗАВИТИНСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 16) ГБУЗ АО «МАЗАНОВСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 17) ГАУЗ АО «МИХАЙЛОВСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 18) ГБУЗ АО «ОКТЯБРЬСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 19) ГБУЗ АО «РОМНЕНСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 20) ГАУЗ АО «ТАМБОВСКАЯ БОЛЬНИЦА»
- 21) НУЗ «УЗЛОВАЯ ПОЛИКЛИНИКА НА СТАНЦИИ ЗАВИТАЯ ОАО «РЖД»
- 22) НУЗ «УЗЛОВАЯ ПОЛИКЛИНИКА НА СТАНЦИИ БЕЛОГОРСК ОАО «РЖД»
- 23) НУЗ «УЗЛОВАЯ ПОЛИКЛИНИКА НА СТАНЦИИ ШИМАНОВСКАЯ ОАО «РЖД»

3. Источник финансирования: средства бюджета Амурской области.

4. Сроки выполнения работ, оказания услуг: в течение 60 календарных дней с момента заключения государственного контракта.

5. Основные требования:

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году медицинскими организациями Амурской области проводится в порядке, утвержденном постановлением 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».

6. Требования к Исполнителю:

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области должна проводиться профессиональными

экспертами, имеющими опыт проведения независимой оценки качества в сфере здравоохранения в течение последних 2 лет, подтвержденный документально.

Организацией, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд будет заключен государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации (далее – Оператор) 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.

7. Методика исследования: Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, проводится по методике, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

8. Цели и задачи исследования:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций (далее – МО), наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО (согласно перечню критериев, утвержденных приказом Минздрава России № 956н от 30 декабря 2014 г., и перечню показателей, утвержденных приказом Минздрава России № 201н от 04 мая 2018 г.);

- путем анкетирования на электронных планшетах потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях (согласно приказу Минздрава России от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями»);

- составить рейтинги медицинских организаций в соответствии с полученными результатами, разделив на группы: медицинские организации, оказывающие амбулаторную и стационарную помощь, медицинские организации, оказывающие только амбулаторную помощь;

- составить сводную таблицу для размещения информации на сайте www.bus.gov.ru;

- составить аналитическую информацию по результатам проведенной работы в разрезе каждого учреждения с описанием выявленных недостатков и принятия необходимых организационных решений для устранения и улучшения показателей по критериям качества условий оказания медицинской помощи и размещенной информации о деятельности учреждения.

9. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты медицинских организаций Амурской области, в отношении которых в 2018 году проводятся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области, в отношении которых в 2018 году проводятся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания медицинской помощи (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте медицинских организаций и т.п.).

10. Объем работ

- не менее 23-х сайтов, принадлежащих медицинским организациям, участвующим в независимой оценке в 2018 году;

- не менее 2000 интервью на электронных планшетах во всех медицинских организациях, участвующих в независимой оценке в 2018 году.

11. Содержание работ:

1) Разработка и утверждение у Заказчика программы исследования.

2) Тиражирование документов.

3) Проведение полевых работ в соответствии с программой исследования (проведение анкетирования на электронных планшетах в медицинских организациях).

4) Анализ размещенной информации о деятельности медицинских организаций на их официальных сайтах в сети Интернет.

5) Обработка данных, полученных в результате исследования (анализ данных).

6) Составление рейтингов медицинских организаций по итогам оценки качества условий оказания медицинской помощи и размещение информации о деятельности медицинских организаций за 2018 год.

6. Основные требования:

6.1. Методика социологического исследования должна включать в себя 2 раздела: методологический (концепция) и организационный (методика).

6.1.1. Методологический раздел должен включать в себя:

6.1.1.1. Краткое описание проблемной ситуации и формулировку проблемы исследования как концептуальной (научной) модели проблемной ситуации:

- проблема должна быть сформулирована так, чтобы ее решение было пригодно для использования в практике государственного управления.

6.1.1.2. Четкую формулировку объекта и предмета исследования.

6.1.1.3. Интерпретацию базовых понятий, включающую в себя их теоретическое и эмпирическое определение (операционализацию) и конструирование шкал для измерения эмпирических индикаторов:

- теоретическое определение базовых понятий должно дать конкретное, однозначное, отделенное от других смысловых контекстов, толкование Участником их смысла;

- эмпирическое определение базовых понятий должно соответствовать принципам релевантности, полноты и доступности в изучении выбранных индикаторов;

- шкалы для измерения эмпирических индикаторов должны соответствовать расчету показателей, указанных в Приказе №201н Министерства здравоохранения РФ от 04мая 2018 г.

6.2. Методический раздел должен включать в себя:

6.2.1. Для кабинетного исследования: перечень параметров оценки официальных сайтов, единицы измерения данных параметров, расчет и значения показателей.

6.2.2. Для количественного исследования: описание и обоснование системы выбора единиц исследования, а именно:

- генеральная совокупность рассчитывается исходя из мощности медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь на амбулаторном этапе и коечный фонд медицинских организаций, оказывающих стационарную помощь;

- система выбора единиц наблюдения должна содержать данные о планируемом объеме выборки, методике его определения, типе и структуре выборки;

- единицей выборочной совокупности должен быть взрослые пациенты (старше 18 лет, представители пациентов, родители детей), постоянно проживающие на территории Амурской области;

- объемы выборочных совокупностей должны быть репрезентативны мощности и объему коечного фонда медицинских организаций Амурской области;

- допустимая ошибка общей выборки не должна превышать 3%.

6.2.3. Указание основных процедур анализа данных:

- анализ данных должен содержать описание всех используемых видов анализа социологических данных, обоснование их применения, характеристику и предполагаемые результаты применения этих методов.

6.2.4. Применяемый организационный план исследования должен содержать полный перечень основных этапов работ в соответствии с Методикой социологического исследования и их продолжительность.

6.2.5. Проект инструментария исследования (анкеты, карточки, план-график посещения медицинских организаций, инструкции бригадирам и интервьюерам и т.д.):

6.3. В медицинской организации производится выбор от 1 до 3 точек, где будет проходить опрос. Отбор респондента производится с определенным шагом с использованием квотной выборки согласно статистическим данным по Амурской области. Средняя продолжительность интервью должна быть не менее 10 и не более 20 минут.

6.4. Исполнитель обязан осуществлять контроль исходных данных, полученных в ходе опроса. Результаты контроля должны быть обработаны, выявленные нарушения устранены. Заказчик вправе ознакомиться с их содержанием. Все выявленные недостатки полевого этапа опроса Исполнитель устраняет в течение 5 дней и за свой счет.

Заказчик не принимает анкеты если:

- ответ «затрудняюсь ответить» встречается в анкете более чем 5 раз.

Заказчик не принимает опрос если:

- интервьюер пропускал или искажал формулировки вопросов,

- установлено менее 50% GPS-меток анкет.

6.5. В каждой медицинской организации, участвующей в независимой оценке, должно производиться согласование результатов анкетирования на каждый день работ. Согласование оформляется в форме промежуточных актов учета оказанных услуг. Промежуточный акт учета оказанных услуг должен содержать наименование медицинской организации, ФИО исполнителя, объем оказанных услуг, ФИО руководителя организации или лица его замещающего, его подпись, дата и печать организации.

6.6. Используемое приложение для опроса на электронных планшетах (Simple Forms, Quizer или аналог) должно позволить сформировать электронную базу - массив исходных данных для последующего статистического анализа.

6.7. Массив исходных данных должен быть представлен в форматах Excel или SPSS, или иной программы, позволяющий производить статистический анализ данных.

6.8. Анализ информации о деятельности государственных медицинских организаций, размещенной на их официальных сайтах сети Интернет (в соответствии с Перечнем информации о деятельности государственных организаций здравоохранения Амурской области для размещения на его официальном сайте в сети Интернет <http://amurzdprav.ru>).

6.9. Технические требования:

Исполнитель осуществляет программирование «полевого» инструментария для проведения опроса на планшетах. Опрос на бумажных носителях запрещается. К тиражированию на бумаге допускается только альбом карточек, инструкции для бригадиров и интервьюеров, бланки заданий по выборочной совокупности, необходимые для проведения социологического опроса.

Электронное устройство – планшет, на котором будет проводиться опрос респондентов:

объем оперативной памяти не менее 8 гб, размер экрана не менее 10-ти дюймов,

обязательное наличие SIM-карты и GPS-модуля,

установленное на планшете необходимое лицензионное программное обеспечение (SimpleForms, Quizer или аналог) для выполнения условий данного Технического задания,

возможность отслеживания GPS-координат интервьюеров, осуществляющих опрос в режиме онлайн,

возможность применения открытых, закрытых, полузакрытых вопросов, вопросов-фильтров,

возможность отслеживания даты и времени проведения интервью, в том числе времени начала и окончания интервью.

Исполнитель задействует в проекте не менее **23-х** интервьюеров и не менее **23-х** планшетов. Исполнитель предоставляет по первому требованию Заказчика серийные номера всех задействованных в проекте планшетов.

Инструктаж интервьюеров проводится на территории г. Благовещенск в присутствии представителя Заказчика через трансляцию инструктажа в режиме онлайн. К работе допускаются только те интервьюеры, которые прошли инструктаж и умеют работать на планшетах. Исполнитель по первому требованию Заказчика предоставляет списки задействованных в проекте интервьюеров с контактными данными.

6.10. Требования к итоговому документу:

Оператором представляется отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой медицинской организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в министерство здравоохранения Амурской области, с которым заключен государственный контракт, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте, указанном в **подпункте "б" пункта 4** Постановления 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»: «официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

а) перечень медицинских организаций Амурской области, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2018 году, в отношении которых в 2018 году проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2018 году, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, и информационных стендах в помещениях указанных организаций медицинских организаций (согласно перечню критериев, утвержденных приказом Минздрава России № 956н от 30 декабря 2014 г., и перечню показателей, утвержденных приказом Минздрава России № 201н от 04 мая 2018 г.);

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания медицинских услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов медицинских организаций;

г) значения по каждому показателю (согласно перечню показателей, указанных в Приказе № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018 г.), характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг **медицинскими организациями Амурской области в 2018 году, в отношении которых** проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе **медицинских организаций Амурской области**, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **в 2018 году**;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций **медицинских организаций Амурской области в 2018 году**, в отношении которых проводится независимая оценка.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен быть представлен в бумажном, сброшюрованном виде (формата А4) и электронном виде (на носителе на жестких магнитных дисках/ hard (magnetic) diskdrive/ HDD/ HMDD) и должен включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, диаграммы и пр.), сводную таблицу для размещения информации на сайте www.bus.gov.ru.

7. Результаты:

1) Итоговый отчет в соответствии с требованиями, указанными в пункте 6.10, должен включать, в том числе сводную таблицу в Excel с показателями, разработанное линейное распределение, построенные графики, таблицы,

диаграммы (в случае необходимости и по согласованию с заказчиком). Анализ результатов, должен быть проведен с использованием современных методов.

- 2) Промежуточные акты учета оказанных услуг.
- 3) Рейтинги медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях.
- 4) Рейтинги медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только в условиях стационара.

**Анализ результатов выездной работы
Общественного совета по НОК за июль 2018 г.**

ГАУЗ АО «Белогорская больница»

19.07.2018 г.

1. Информация о деятельности ГАУЗ АО «Белогорская больница», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме, в том числе для слабовидящих, в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.

2. При больнице имеется стоянка для автотранспорта, в т.ч. для инвалидов. Территория чистая, ухоженная.

3. Терапевтический корпус:

На входе отсутствует пандус, кнопка вызова. Тяжелых больных персонал вынужден доставлять на носилках. На информационных стендах имеется необходимая информация: о горячей линии учреждения, сведения о территориальной программе, о платных услугах, о видах медицинской помощи, о территориальной программе, о страховых компаниях и контролирующих органах, санбюллетени.

- Корпус требует ремонта (администрацией подготовлены документы для капитального ремонта). В отделении старая мебель.

- Больные обеспечены питьевой водой. В отделении чисто, санузлы обеспечены средствами личной гигиены.

- Помещения регулярно кварцуются передвижным облучателем.

- Отсутствует дублирование надписей, выполненных шрифтом Брайля.

- Больные отмечают вежливое, доброжелательное отношение персонала. Замечания только на условия пребывания.

- Хорошие условия созданы для пациентов дневного стационара: имеются стенды с необходимой информацией. На момент посещения, очередь на 6 августа, что укладывается в допустимые сроки ожидания. Лекарственными препаратами обеспечены по потребности. Больные обеспечены питьевой водой и средствами личной гигиены. Претензий не предъявляют.

4. Хирургический корпус:

На входе в здание имеется пандус. Кнопка вызова персонала. Имеется лифт. На информационных стендах имеется вся необходимая информация. Больные обеспечены питьевой водой.

В травматологическом отделении установлены специализированные кровати. Палаты снабжены кварцевыми облучателями, в каждой палате свой санузел со средствами личной гигиены. Претензий по лекарственному обеспечению и отношению персонала нет.

В хирургическом отделении частично заменены кровати. Прикроватные тумбочки в достаточном количестве. Палаты снабжены кварцевыми облучателями. Нареканий со стороны больных на лекарственное обеспечение и отношение персонала нет. Имеются каталки и инвалидные коляски.

5. Поликлиника:

В здании поликлиники чисто, ремонт не требуется. На входе в поликлинику имеется пандус. В холле поликлиники возле регистратуры расположен гардероб.

На первом этаже расположен туалет. В коридорах имеются места для пациентов, ожидающих приема врача. Кулера с питьевой водой есть. На стенах коридоров развешаны стенды с информацией (расписание приема врачей, сведения о территориальной программе, страховых компаниях, платных медицинских услугах).

6. В амбулаторных условиях проведено анкетирование 10 человек. Все пациенты обратились на прием в рамках ОМС. Из них к участковому терапевту обратилось 7 человек- 70%, к врачам-специалистам-3 (30%).

Остались удовлетворены обслуживанием у врача 7 человек (70%).

Время ожидания приема у врача, к которому записался пациент, составило менее часа в 7 случаях-70%, 2 часа 3 случаях-30%.

9 опрошенных записались на прием сразу при обращении. Большинство пациентов записалось на прием лично в регистратуре 70% (7 человек), по телефону 30% (3 человека).

На вопрос принял ли Вас врач в установленное время 8 человек ответило утвердительно, что составило 80% от всех опрошенных, 2(20%) человека вовремя не попали на прием. Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 7 случаях, во всех случаях срок ожидания составил менее 14 дней.

При обращении в медицинскую организацию на информацию, размещенную на стендах учреждения обратили внимание 5 человек, все из них остались довольны предоставленной информацией.

На официальный сайт ГАУЗ АО «Белогорская больница» не заходил ни один респондент.

Условиями пребывания в поликлинике остались довольны 8 человек (80%). 2 человека выразили недовольство условиями. Состоянием санитарных узлов-2 человека

В целом оказанными услугами остались удовлетворены 8 человек, что составило 80%. Данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи рекомендовали бы другим людям 8 респондентов (80%)

7. **В условиях стационара** опрошены 21 респондент. Опрос был проведен в терапевтическом (далее т.о), хирургическом отделении (далее х.о).

Удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении пациенты:

т.о. -100 %, х.о.100-%

За счет ОМС бюджета были госпитализированы: т.о.-100%, х.о.-100%

Отметили, что медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями: т.о.-100%, х.о.-50%.

Заходили на официальный сайт больницы перед госпитализацией: т.о.- 29%, х.о.-10%

Обращались к информации, размещенной на стендах учреждения: т.о.-57%, х.о.-55%

Удовлетворены питанием во время пребывания в стационаре: т.о.-57%, х.о.-100%

Удовлетворены отношением персонала в условиях стационара: т.о.-100%, х.о.- 100%

Возникла необходимость оплачивать назначенные препараты: т.о.- 0%, х.о.-7%(один человек приобретал баралгин)

Удовлетворены компетентностью медицинских работников: т.о.-100%, х.о.-100%

Удовлетворены условием пребывания в стационаре: т.о.-63%, х.о.-93%

Удовлетворены оказанными услугами этой организации: т.о.- 100%, х.о.-100%

Удовлетворены действиями персонала по уходу: т.о.- 100%, х.о.-100%

Рекомендовали данную организацию для получения медицинской помощи:
т.о.-100%, х.о.-100%

Лица, которые оценили условия пребывания в стационаре неудовлетворительными, жаловались на недостаточное освещение, старую мебель, отсутствие ремонта.

Предложения:

1) Учесть замечания по каждому показателю, в том числе всех критериев по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями.

2) От имени общественного совета при МЗ Амурской области содействовать решению вопроса о капитальном ремонте терапевтического отделения.

3) По возможности, заменить старую мебель в хирургическом отделении.

4) Обеспечить дублирование надписей знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля (показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

НУЗ АО «Узловая поликлиника на ст. Белогорск»

1. Информация о деятельности НУЗ АО «Узловая поликлиника на ст. Белогорск», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме, в том числе для слабовидящих, в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н.

2. При поликлинике имеется стоянка для автотранспорта, в т.ч для инвалидов. Территория чистая, ухоженная.

3. В здании поликлиники чисто, ремонт не требуется. На входе в поликлинику имеется пандус. Выполнен дублиаж надписей для слабовидящих. В коридорах имеются места для пациентов, ожидающих прием врача. В кабинетах работает по одному врачу в одну смену. На стенах коридоров развешаны стенды с информацией (расписание приема врачей, сведения о территориальной программе, страховых компаниях, платных медицинских услугах). Запись на прием в регистратуре в этот же день. Очереди на исследования нет. Поликлиника занимается профилактической и лечебной работой, проводит медицинские осмотры работников железнодорожного транспорта. В беседах с пациентами жалоб никто не предъявлял. Дефицита врачебных и сестринских кадров нет. Приобретается медицинское оборудование.

Дневной стационар справляется с выделенными объемами медицинской помощи. Условия оказания медицинской помощи очень хорошие.

Предложения:

1) Учесть замечания по каждому показателю, в том числе в том числе по критериям по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями.

5) Обеспечить доступность в учреждении питьевой воды.

ГБУЗ АО «Областной противотуберкулезный диспансер»

10.07.2018г.

Предоставлены 80 анкет, заполненных пациентами стационара и поликлиники

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Замечаний нет.

% удовлетворенности согласно проанализированным анкетам составил 100% от числа лиц, использовавших электронные сервисы данной мед. Организации.

2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги».

% удовлетворенности в поликлинике, согласно проанализированным анкетам составил 95% от количества анкетуемых.

Замечания, отмеченные в анкете - нет кондиционера в коридоре 1 анкета, отсутствие питьевой воды – 1 анкета.

% удовлетворенности в стационаре, согласно проанализированным анкетам составил 93% от количества анкетуемых.

Замечания, отмеченные в анкетах - старая мебель в стационаре 3 анкеты, требуется ремонт 1 анкета, претензия к освещению и температурному режиму 1 анкета, отсутствие питьевой воды 1 анкета.

3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

% удовлетворенности, согласно проанализированным анкетам составил 82% от количества анкетуемых.

Замечания, отмеченные в анкетах – отсутствие сменных колясок 12 анкет, отсутствие голосовых сигналов -10 анкет отсутствие шрифта Брайля -8 анкет, отсутствие адаптированного лифта- 5 анкет, отсутствие подъемной платформы – 2 анкеты. Отсутствие бегущей строки – 1 анкета.

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость

Работников медицинской организации».

Замечаний нет.

% удовлетворенности, согласно проанализированным анкетам составил 100% от количества анкетуемых.

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

% удовлетворенности, согласно проанализированным анкетам составил 100% от количества анкетуемых.

Заключение:

1) Качество условий оказания медицинских услуг в АОПТД на хорошем уровне, необходимо учесть замечания по каждому показателю, в том числе по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями.

2) При осмотре детского отделения АОПТД выявлена необходимость ремонта площадки и лестницы перед входом в здание (тротуарная плитка очень разрушена), необходим ремонт фасада и укрепление балконных перекрытий, а по возможности и остекления лоджий.

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 контролирующих 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»).

Предложения:

1) Учесть замечания по каждому показателю, в том числе по критериям по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями.