



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

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

**(Общественный совет по НОК)**

**Общественный совет общественных организаций по защите прав пациентов**

**25.10.2018**

**Протокол № 5-2018**

**Присутствующие:**

1. Трюхан Галина Петровна – председатель Общественного совета по НОК, председатель Общественного совета общественных организаций по защите прав пациентов, специалист Муниципального казенного учреждения «Эксплуатационно-хозяйственная служба», член административной комиссии в городе Благовещенск.

2. Горпинич Владимир Петрович – заместитель председателя Общественного совета по НОК, член Общественного совета общественных организаций по защите прав пациентов, член Благовещенской городской общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, член Общественного совета по НОК

3. Вотяков Артем Юрьевич — секретарь Общественного совета по НОК, руководитель Амурского регионального отделения Всероссийского общественного движения «Волонтеры - медики»

4. Маскаева Наталья Владимировна - член Общественного совета по НОК, член Общественного совета общественных организаций по защите прав пациентов, Председатель Амурского регионального отделения Всероссийской организации родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов» (ВОРДИ).

5. Корженевский Анатолий Викторович - член Общественного совета по НОК, член Общественного совета общественных организаций по защите прав пациентов, член Амурской региональной организации Общероссийской общественной организации «Российский союз ветеранов Афганистана».

**Приглашенные:**

1. Николаева Елена Владимировна – первый заместитель министра здравоохранения Амурской области.

2. Жарновникова Евгения Сергеевна – заместитель министра здравоохранения Амурской области.

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

4. Дудник Любовь Сергеевна – начальник отдела кадровой работы и делопроизводства.

5. Поддубнова Елена Владимировна – начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению и реализации проектов министерства здравоохранения Амурской области.

6. Патраков Александр Васильевич – начальник отдела регулирования мер социальной поддержки в сфере лекарственного обеспечения министерства здравоохранения Амурской области.

7. Эксперты Общественного совета по НОК, представители Региональной общественной организации «Медицинская палата Амурской области»: Киреева Ольга Сергеевна, Рыбакова Ирина Владимировна, Хаткеева Инна Валентиновна.

8. Годованюк Любовь Радиевна – руководитель Аппарата Общественной Палаты Амурской области.

9. Гринь Татьяна Владимировна – представитель Амурского регионального отделения Всероссийской организации родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих интересов» (ВОРДИ), волонтер рабочей группы Общественного совета по НОК.

10. Руководители государственных медицинских организаций Амурской области: ГАУЗ АО «Тамбовская больница» – Бредюк Нина Кулар-ооловна, ГБУЗ АО «Октябрьская больница» – Кутилов Александр Сергеевич, ГАУЗ АО «Михайловская больница» – Альперинова Ольга Андреева, ГБУЗ АО «Ромненская больница» – Горбунов Михаил Васильевич.

11. Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Амурской области (ТФОМС): Максимов Юрий Георгиевич – исполняющий обязанности директора ТФОМС Амурской области, Аргучинцева Яна Георгиевна – первый заместитель директора ТФОМС, Ветрова Елена Владимировна – Начальник отдела контроля качества медицинской помощи и защиты прав граждан ТФОМС, Елизова Оксана Сергеевна – Начальник отдела формирования и исполнения бюджета ТФОМС.

#### **Повестка:**

1. Кадровое обеспечение государственных медицинских организаций Амурской области.

*Докладчик: Е.В. Николаева – первый заместитель министра здравоохранения области.*

2. Бюджет Территориального фонда обязательного медицинского страхования Амурской области на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов.

*Докладчик: Ю.Г. Максимов – исполняющий обязанности директора ТФОМС Амурской области.*

3. Обсуждение вопросов, поставленных в обращении гр.\*\*\* по вопросам «Организация здорового питания в учреждениях здравоохранения» в рамках Федерального проекта «За Честные Продукты!».

*Докладчик: Е.В. Николаева – первый заместитель министра здравоохранения области, Г.П.Трюхан – председатель Общественного совета по НОК.*

4. О результатах выездной работы Общественного совета по НОК за сентябрь-октябрь 2018 г.г. Заслушивание руководителей ГБУЗ АО «Октябрьская больница», ГАУЗ АО «Михайловская больница», ГБУЗ АО «Ромненская больница», ГАУЗ АО «Тамбовская больница» о планах мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и их реализации.

a. ГБУЗ АО «Октябрьская больница» (Вотяков А.Ю., Хаткеева И.В.)

b. ГАУЗ АО «Михайловская больница» (Гортинич В.П.)

c. ГБУЗ АО «Ромненская больница» (Корженевский А.В., Киреева О.С.)

d. ГАУЗ АО «Тамбовская больница» (Маскаева Н.В., Тимошенко О.П.).

5. Прения. Маскаева Н.В. (руководитель Амурского отделения ВОРДИ) – об эффективности использования средств, полученных на организацию реабилитации для детей-инвалидов.

#### **По первому вопросу**

«Кадровое обеспечение государственных медицинских организаций области»

*Е.В. Николаева – первый заместитель министра здравоохранения области.*

Для успешного сохранения и привлечения кадров в здравоохранение необходимы и иные меры социальной поддержки.

В 2017 году осуществлялись: выплаты подъемных средств, единовременные выплаты, частичная оплата жилья, компенсация оплаты на найм жилых помещений, доплаты к стипендии, оплата послевузовского образования. На эти цели было направлено 5,5 млн. рублей, из них медицинскими организациями 4,5 млн. рублей, муниципальными образованиями - 1,0 млн. рублей.

В 2017 году в медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения области, трудоустроено 173 специалиста, после окончания вузов, интернатуры, ординатуры. Из них в г. Благовещенск – 107 человек (62 %), в районы области 66 человек (38 %).

В 2018 году планируется трудоустройство 46 молодых специалистов с высшим медицинским образованием из них в г. Благовещенск – 25 чел. (54,3%), в районы области 21 чел. (45,7 %).

Отсутствие единого комплекса мер поддержки медицинских работников, способного сформировать конкурентное предложение для специалистов, занятых в сельских и отдаленных районах, затрудняет в ближайшей перспективе решение задачи по устранению неравномерности распределения медицинских кадров. Необходим системный подход.

В сложившейся ситуации фрагментарные решения и реализация точечных мероприятий не обеспечат достижения конечных целей.

Основные задачи:

✓ повышение престижа профессии – в этом вопросе огромная роль отводится нашим базовым учебным заведениям – Амурской государственной мед. академии и Амурскому медицинскому колледжу, благодаря которым отрасль ежегодно пополняется отлично подготовленными специалистами;

✓ предоставление более эффективных и комплексных мер социальной поддержки;

✓ внедрение практико-ориентированных образовательных стандартов в учреждениях 1 и 2 уровней;

✓ развитие материально-технической базы медицинских учреждений;

✓ создание условий дистанционного образования практическому здравоохранению.

**Выступили:** Трюхан Г.П., Жарновникова Е.С., Кутилов А.С., Годованюк Л.Р., Горпинич В.П., Маскаева Н.В., О.А.Альперинова.

**Обсудили:** Порядок целевого направления на обучение, ключевые вопросы по заключению и исполнению обязательств по договору, новое в законодательстве, сроки подготовки специалистов, обеспеченность медицинскими кадрами в отдельных поселениях муниципальных образований области, кадровая демография.

**Решили:** Информацию выступающих принять к сведению для принятия мер в части касающейся.

**По второму вопросу:**

«Бюджет Территориального фонда обязательного медицинского страхования Амурской области на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 г.г.».

*Ю.Г. Максимов – исполняющий обязанности директора ТФОМС Амурской области.*

Состояние здоровья населения – важнейший показатель благополучия общества и государства. Поэтому укрепление здоровья населения и формирование мотивации для ведения здорового образа жизни – одна из приоритетных задач демографической политики Российской Федерации. Здоровье граждан является одним из наиболее важных составляющих национального богатства.

Президент Российской Федерации Владимир Путин определил главные задачи для правительства РФ – обеспечение устойчивого естественного прироста численности населения страны и увеличение продолжительности жизни россиян (Указ Президента РФ № 204 от 07.05.2018 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»).

На сегодняшний день здравоохранение Амурской области характеризуют следующие показатели:

- средняя продолжительность жизни в 2017 году составила 68,3 года (показатель РФ – 72,5 года);

- общая смертность на 1 тыс. населения в 2017 году – 13,4 (показатель РФ – 12,4).

Основные показатели здоровья населения области, а также показатели здоровья населения по Российской Федерации и целевые значения показателей, которые необходимо достичь к 2024 году по региону, согласно Указу Президента Российской Федерации, представлены на слайде.

Для достижения поставленной задачи необходимо формирование здорового образа жизни у населения, развитие профилактики и контроля неинфекционных заболеваний, обеспечение условий для эффективной организации диспансеризации и профилактических медицинских осмотров, обеспечение возможности и доступности лечения больных с острыми формами основных неинфекционных заболеваний (острый коронарный синдром, острое нарушение мозгового кровообращения и др.) в специализированных стационарах, в том числе выполнение высокотехнологичных медицинских вмешательств по экстренным показаниям.

**Выступили:** Трюхан Г.П., Маскаева Н.В., Жарновникова Е.С., Николаева Е.В., Горпинич В.П., Маскаева Н.В., Годованюк Л.Р.,

**Обсудили:**

вопросы финансирования мероприятий, направленных на обучение и переподготовку кадров, ремонт медицинского оборудования, в том числе дорогостоящего, КТ-диагностики, работы ГАУЗ АО «Больница восстановительного лечения», направления пациентов в реабилитационные центры в том числе ранней реабилитации, по профилю «онкогематология», в условиях дневного стационара, за пределы области и т.п.;

высокотехнологичная медицинская помощь, в том числе эндопротезирование, трансплантация и др.;

порядок внесения изменений в базовую программу государственных гарантий и Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи;

организация работы врачей в поликлиниках, права застрахованных.

**Решили:**

1. Участникам заседания информацию выступающих принять к сведению для решения вопросов в части полномочий и компетенции.

**По третьему вопросу:**

«Обсуждение вопросов, поставленных в обращении гр.\*\*\* по вопросам «Организация здорового питания в учреждениях здравоохранения» в рамках Федерального проекта «За Честные Продукты!».

**Выступили:** Е.В.Николаева, Трюхан Г.П., Жарновникова Е.С., Кутилов А.С., Горпинич В.П., Маскаева Н.В., Годованюк Л.Р., Максимов Ю.Г.

**Решили:**

1. Информацию выступающих принять к сведению.  
2. Фактов нарушения прав пациентов в обращении гр.\*\*\* не указано.  
3. Порядок действий министерства здравоохранения области, медицинских организаций области нормативы по организации лечебного питания закреплены соответствующими положениями федерального и регионального законодательства и не подлежат обсуждению Общественным советом.

**По четвертому вопросу:**

О результатах выездной работы Общественного совета по НОК за сентябрь-октябрь 2018 г.г. Заслушивание руководителей ГБУЗ АО «Октябрьская больница», ГАУЗ АО «Михайловская больница», ГБУЗ АО «Ромненская больница», ГАУЗ АО «Тамбовская больница» о планах мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и их реализации.

**Выступили:**

1. ***Вотяков А.Ю., Хаткеева И.В., Горпинич В.П., Корженевский А.В., Киреева О.С., Маскаева Н.В., Тимошенко О.П. (приложение к протоколу).***

2. Бредюк Н.К., Кутилов А.С., Горбунов М.В., Альперинова О.А., Трюхан Г.П., Алькова Т.Ю., эксперты.

**Решили:**

1. Информацию выступающих принять к сведению.  
2. **Руководителям медицинских организаций области:**  
а. Принять к работе рекомендации Общественного совета, внести дополнения в план мероприятий по независимой оценке качества (далее НОК).

**Прения.**

**Выступили:** Маскаева Н.В.

Председатель Общественного совета по НОК



Г.П.Трюхан

**Анализ результатов выездной работы  
Общественного совета по НОК за сентябрь-октябрь 2018 г.**

**ГБУЗ АО «Ромненская больница»**

09.10.2018

Корженевским Анатолий Викторович

Киреева Ольга Сергеевна

Установили:

1. Информация о деятельности ГБУЗ АО «Ромненская больница», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в полном объеме и соответствует приказу МЗ РФ от 30.12.2014 №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2. Поликлиника и корпус стационара ГБУЗ АО «Ромненская больница» расположены на одной территории. При учреждении имеется стоянка для автомобильного транспорта. Выделено место для стоянки автомобильного транспорта для инвалидов. Знак стоянки отсутствует (украден).

3. Поликлиника расположена в типовом двухэтажном здании. В учреждении чисто. На входе в поликлинику имеется пандус, кнопки вызова персонала нет. Здание оборудовано шахтой для лифта, но лифт отсутствует с момента постройки. Регистратура расположена в холле первого этажа. Также в холле размещен стол администратора, куда можно обратиться за помощью. Рядом расположен гардероб, кулер с питьевой водой. Туалеты имеются на всех этажах, средствами личной гигиены оборудованы. В коридорах имеются места для пациентов, ожидающих прием врача в достаточном количестве. Нет дуближа информации для пациентов с ограничениями по зрению. На стенах коридоров развешаны стенды с информацией (руководство ЛПУ, расписание приема врачей, страховых компаниях, платных медицинских услугах). Информационные стенды не предоставляют информации о территориальной программе на 2018 года, нет сведений о министерстве здравоохранения Амурской области, нет номера телефона «горячей» линии учреждения. Запись на прием осуществляется всеми способами. Доступность записи к терапевту день в день. Запись к узким специалистам до 10 дней. По экстренным показаниям прием осуществляется также день в день. Очередь на плановую госпитализацию в дневной стационар, круглосуточный стационар не превышает недели.

4. Стационар расположен в двух типовых 2-хэтажных зданиях, соединенных между собой переходом. Ведется переезд терапевтического

стационара в один корпус с хирургическим. В отделениях чисто. В приемном покое развешаны стенды с информацией о руководстве учреждения, страховых компаниях, платных медицинских услугах. Информационные стенды не предоставляют информации о территориальной программе на 2018 года, нет сведений о министерстве здравоохранения Амурской области, нет номера телефона «горячей» линии учреждения. Пациенты отделений довольны условиями пребывания в стационаре, отношением персонала. Жалоб на приобретение медикаментов и оплату исследований не было. Питание – централизованное за счет своего пищеблока. При посещении стационара обращают на себя внимание кровати, которыми оснащены палаты. Кровати очень низкие, что крайне неудобно для работы персонала. Сетки кроватей проваливаются до пола под весом пациентов, что затрудняет поднятие пациента с кровати.

5. В амбулаторных условиях проведено анкетирование 10 человек. Все пациенты обратились на прием в рамках ОМС. Из них к участковому терапевту обратилось 5 человек- 50%, к врачам-специалистам-3 человека-30%, по другим вопросам-2 человека-20%.

Остались удовлетворены отношением медицинских работников, к которым обратились 8 человек (80%).

Все из опрошенных записались на прием сразу при обращении. Большинство пациентов записалось на прием лично в регистратуре 60% (6 человек), по телефону 10% (1 человек).

На вопрос принял ли Вас врач в установленное время 5 человек ответило утвердительно, что составило 50% от всех опрошенных, 5 человек вовремя не попали на прием. Инструментальные и лабораторные исследования были назначены в 7 случаях, срок ожидания составил 7 и менее дней в 3 случаях, 14 дней и более в 4 случаях.

КТ, МРТ назначалось в одном случае срок ожидания составил 30 и более дней.

При обращении в медицинскую организацию на информацию, размещенную на стендах учреждения обратил внимание 1 человек, и остался доволен предоставленной информацией.

На официальный сайт ГБУЗ АО «Ромненская больница» заходил только один респондента.

Комфортностью условий предоставления услуг в поликлинике остался доволен 1 человек (10%). 9 человек выразили недовольство условиями. Отсутствием свободных мест ожидания недоволен 1 человек, очередями в регистратуру и на прием - 9 человек, отсутствием питьевой воды-2 человека. 40% опрошенных (4 человека) считают, что учреждение не оборудовано для лиц с ограниченными возможностями (нет выделенной стоянки для инвалидов, лифтов, дублирования информации для лиц с заболеваниями органов зрения и слуха, сопровождающих работников). 1 человек отметил отсутствие возможности оказания помощи инвалидам на дому.

В целом оказанными услугами остались удовлетворены 4 человека, что составило 40%. Данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи рекомендовали бы другим людям 5 респондентов (81%)

6. В условиях стационара проведено анкетирование 12 человек. В 9 случаях госпитализация была плановая, в 3 экстренная. Сроки ожидания плановой госпитализации в 100% случаев составили менее 15 дней.

Условиями пребывания в приемном покое и работой персонала довольны 8 человек из опрошенных. 3 человека из госпитализированных имеет группу

ограничения трудоспособности. 33% опрошенных считают, что больница не оборудована для лиц с ограниченными возможностями. Отмечают отсутствие пандусов и подъемных платформ, лифтов.

Все 12 человек обращались к информационным стендам ЛПУ и остались довольно предоставленной информацией 90%. Официальный сайт учреждения посещали всего два человека из опрошенных.

В целом оказанными услугами остались удовлетворены 11 человек из опрошенных, что составило 91%.

Также пациенты оставили свои пожелания по улучшению обеспечения медикаментами, увеличить количество врачей терапевтов.

#### **ВЫВОДЫ:**

1. Привести в соответствие информационные стенды в ЛПУ.
2. Обратить внимание на оснащение стационара функциональными кроватями, соответствующими параметрам стандартам.
3. Обеспечить информационную доступность для лиц с ограничениями по зрению.

### **ГАУЗ АО «Михайловская больница»**

23 сентября 2018 года

Горпинич Владимир Петрович

Обидион Людмила Прокопьевна

Установили:

Информация о деятельности ГБУЗ АО «Михайловская больница», размещенная на официальном сайте учреждения, представлена в ограниченном объеме и не соответствует приказу МЗ РФ от 30.12.2014 г. №956н.

Нет информации об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, нет интерактивной анкеты НОК, состава общественного совета больницы, его протоколов. Некоторые разделы сайта не соответствуют действительности (люди уволились, а на сайте они «висят» как работающие. На день посещения больницы на сайте не было ни одного отзыва - положительного или отрицательного,

ГБУЗ АО «Михайловская больница» находится в районном центре Поярково. Следует отметить, что в райцентре мы не увидели ни одного дорожного знака, который информировал бы о местоположении лечебного учреждения.

Поликлиника и корпус стационара ГБУЗ АО «Михайловская больница» расположены на разных территориях. Поликлиника находится в старом двухэтажном здании.

Возле поликлиники есть автостоянка, места для инвалидов отдельно не выделены. Пандус отсутствует, так как вход в поликлинику находится на одном уровне с дорожным покрытием. В коридорах поликлиники на стенах есть стенды с информацией (расписание приема врачей, сведения о страховой компании, платных медицинских услугах, различные санбюллетени).

Количество мест для пациентов ожидающих приема врача достаточно. В туалете есть жидкое мыло, туалетная бумага и освежитель воздуха, чисто.



Не далеко от регистратуры есть кулер с питьевой водой и одноразовыми стаканчиками.

Запись на прием к специалистам производится по телефону или непосредственно в регистратуре. Очередей нет. К терапевту, педиатру можно записаться день в день или по желанию на любое число. Практически нет особых проблем с записью на прием и к другим специалистам, за исключением тех, которых нет в штатном расписании больницы.

В поликлинике пациентами, ожидающими приема, заполнено 17 анкет.

В пяти анкетах пациенты отмечают что ожидали участкового врача на дом более 24 часов, один - более 8 часов, один - более 12 часов и десять менее часа. В беседах люди отмечают доброжелательность и вежливость медперсонала. Лабораторные исследования и ЭКГ, УЗИ, рентген по срокам

не выходят за нормативы, определенные территориальной программой, за исключением компьютерной томографии.

Вместе с тем, в поликлинике нет телефонов «горячей линии», табличек с шрифтом Брайля для инвалидов по зрению, лестница на второй этаж не оборудована для инвалидов - колясочников.

Стационар ГБУЗ АО «Михайловская больница» расположен в двухэтажном здании. На территории больницы есть автостоянка. При входе в приемный покой есть кулер с водой и коляска для инвалидов. Процедура оформления больного в приемном покое занимает не более 30 минут.

В туалете чисто, есть туалетная бумага и жидкое мыло. Больные отмечают хорошее качество приготовления еды и хорошее отношение медперсонала к больным.

Больными стационара заполнено семь анкет. Двое больных были госпитализированы экстренно, пять - в плановом порядке.

Два респондента ожидали плановой госпитализации до 30 дней, один до 27 дней и два менее 15 дней.

Жалоб нет, все отмечают хороший уход, никто из опрошенных лекарства за свой счет не приобретал. Один респондент просит отделить женский туалет от мужского.

Никто из опрошенных на сайт больницы не заходил.

На момент посещения больницы (12-30) в дневном стационаре был один человек. Жалоб нет, очереди на дневной стационар тоже нет.

В стационаре нет телефонов «горячей линии».

## **ГАУЗ АО «Тамбовская больница»**

27.09.2018г.

Гринь Т.В. (член рабочей группы от «ВОРДИ»)

Хаткеева Инна Валентиновна

Тимошенко Ольга Петровна

Проанализированы 20 анкет, заполненных пациентами стационара и поликлиники.

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

% удовлетворенности согласно проанализированным анкетам составил 100%, от числа лиц, использовавших электронные сервисы данной мед. организации. Хочется отметить, что использовали данный сервис только 5 анкетированных (25% опрошенных), данные пациенты нашли на сайте всю необходимую им информацию.

К информации, размещенной на стендах обратились 16 анкетуемых (80%) - 100% остались удовлетворены полученной информацией, 4 чел. не обращались к данной информации.

Замечания, выявленные экспертами:

На сайте нет анкет по оценке качества условий предоставления мед. услуг, заполненных пациентами в электронном виде.

В расписании, расположенном в регистратуре нет информации причины отсутствия специалиста (отпуск, Б\л), что порождает вопросы у посетителей.

В графике работы поликлиники, размещенному на входе в поликлинику указало время, не соответствующее действительному.

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

% удовлетворенности в поликлинике, согласно проанализированным анкетам составил 70% от количества анкетуемых.

Замечания, отмеченные в анкете - наличие очередей в регистратуру, у кабинетов мед. работников 5 анкет, отсутствие свободных мест ожидания - 1 анкета.

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

Сроки ожидания плановой госпитализации в 100% анкет не превысили 15 дней.

При уточнении сроков ожидания консультации специалистов в электронной регистратуре на момент проверки были талоны ко всем специалистам в течение недели. К эндокринологу ожидание 2 недели. К педиатру и терапевту запись день в день.

Замечания, выявленные экспертами:

Удлиненны сроки выполнения УЗИ исследований (в больнице один УЗИ аппарат 2006г., на котором выполняются исследования и детям, и взрослым) требуется оснащение более современным аппаратом УЗИ.

Не выполняются стандарты обследования по Диспансеризации, отсутствует маммограф.

-отсутствие питьевой воды в местах ожидания.

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

% удовлетворенности, согласно проанализированным анкетам составил 25% от количества анкетуемых.

Замечания, отмеченные в анкетах - отсутствие пандусов 7 анкет, отсутствие голосовых сигналов -2 анкеты, отсутствие поручней -3 анкеты, отсутствие специального сан. Узла - 1 анкета, недостаточно выделенных мест автостоянок для инвалидов - 1 анкета. Отсутствие сменных колясок - 1 анкета.

Замечания, выявленные экспертами:

-Отсутствие пандусов (имеющийся пандус в хирургическое отделение не соответствует нормативу по углу наклона и оборудованию поручнями). - Отсутствие поручней на крыльце при входе в стационары и поликлинику.

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость Работников медицинской организации»:

Замечаний нет.

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

Медсестре Сулаковой Е. в анкете отражена благодарность пациентки.

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

% удовлетворенности, согласно проанализированным анкетам составил 75% от количества анкетированных.

Готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания мед. помощи 95% опрошенных.

Удовлетворены навигацией внутри мед. организации - 85% опрошенных.

В целом удовлетворены условиями оказания услуг - 90% опрошенных.

Выводы:

-Администрации больницы необходимо провести работу по популяризации сайта ЛПУ, разъяснить возможности пациентов по заполнению анкет оценки качества оказываемой мед. помощи, возможности задавать вопросы администрации по возникающим проблемам, посредством размещения их на сайте, оставлять отзывы о работе сотрудников больницы и предложения по улучшению работы персонала. Оборудовать места в холлах и коридорах поликлиники и стационара, для возможности пациентов, заполнять анкеты оценки качества мед. услуг в бумажном варианте.

-Качество оказания медицинских услуг в Тамбовской больнице на хорошем уровне, необходимо учесть замечания по оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями.

-При анализе доступности оказания мед. помощи выявилась острая необходимость оснащения больницы аппаратом УЗИ и маммографом.

Администрации больницы продолжить работу по улучшению эстетики и комфортности регистратуры и мест ожидания пациентами мед. помощи (холлы, коридоры, приемный покой)

### **ГБУЗ АО «Октябрьская больница»**

09.10.2018

Вотяков Артем Юрьевич

Хаткеева Инна Валентиновна

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, информации о медицинской деятельности в медицинской организации (показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами»);

2. Заполнение формы для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы» (показатель 1.2 «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг»).

3. Доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализации с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (показатель 2.1 «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг»).

4. Доступность питьевой воды в поликлиническом отделении (показатель 2.1 «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг»).

5. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами (при входе в поликлиническое отделение) (показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»).

6. Наличие сменных кресел-колясок в поликлиническом отделении (показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»).

7. 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»).

8. 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»).

9. 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»).

**Дополнительно сообщая:** отсутствие в штате врача кардиолога по состоянию на 05.10.2018 г.

## **АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях**

*(врачом-специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие))*

Всего – 2 анкеты

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

К врачу терапевту участковому – 100%

**2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?**

(менее 1 часа – 100%)

**3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

да – 100% из них:

(Записались на прием к врачу при обращении в регистратуру – 100%)

**Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

Да – 100%

**4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

Да-50%

Нет-50%

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

Воздержалось – 100%

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

да -100%

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?**

да – 100%

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

да -100%

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

Да – 100%

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

да -100%

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

Воздержалось- 50%

Да -50%( Имеет 3 группу инвалидности – 100%)

**10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?**

да – 100%

**Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)**

лабораторные исследования 100%

Исследование выполнено во время – 100%

инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) 50%

(Из них ожидали проведения исследования менее 7 календарных дней -100%)

Исследование выполнено во время – 100%

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

да – 100%

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

Да – 50%

Нет – 50%

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

Да – 100%

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы)?**

Да- 100%

## **АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях**

Всего – 10 анкет

**1. Госпитализация была**

Экстренная -60%

Плановая 30%

Воздержались-10%

**Ожидали плановой госпитализации с момента получения направления**

Менее 15 рабочих дней – 66%

Воздержались-44%

**Были госпитализированы в назначенный срок-100%**

**Сообщили о дате госпитализации – при обращении в медицинскую организацию 100%**

**2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении**

Да -80%

Нет-10%

Воздержались-10%

**3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации**

Да-90%

Воздержались-10%

**4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

Нет – 70%

Воздержались – 30%

**В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?**

Да-60%

Воздержались-40%

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?**

Да-40%

Нет -10%(Нет места для стоянки, нет пандусов)

Воздержались-50%

**5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации размещенной в помещениях медицинской организации?**

Нет – 60%

Да – 30%

Воздержались -10%

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о медицинской организации, размещенной в помещениях?**

Да -70%

Нет -20%

Воздержались -10%

**6. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

Нет -60%

Воздержались -40%

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

Да – 40%

Нет-10%

Воздержались-50%

**7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

Да-40%

Нет-60%(питание, санитарное состояние помещений, деятельность персонала по уходу)

**8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении?**

Да-90%

Нет-10%

**9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

Да-90%

Нет-10%

**10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

Да-90%

Нет-10%

**11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

Да-90%

Нет-10%

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы)?**

Да- 20%

Нет-70%

Воздержались – 10%

**Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации, которые с Вами взаимодействовали?**

Да-50%

Воздержались -50%

## **АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом-специалистом (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие))**

Количество анкет - 14

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

1. к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) – 85,7%

2. иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое) – 7,1%

3. Воздержалось – 7,1%

**2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?**

(Из них ожидали проведения исследования менее 7 календарных дней -100%)

**3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

да – 92,9% из них:

**Записались на прием к врачу?**

по телефону медицинской организации -38,5%

при обращении в регистратуру – 53,8%

лечащим врачом на приеме при посещении – 7,7%

**Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

Да – 53,8%

нет -0%

Воздержалось – 46,2%

нет -0%

Воздержалось – 7,1%

**4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

Да-100%

нет

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

да -85,7%

нет

Воздержалось – 14,3%

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

нет -57,1%

да -28,6%

Воздержалось – 14,3%

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?**

да – 64,3%

нет

Воздержалось-35,7%

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

нет -85,7%

да

Воздержалось- 14,3%

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

Да – 21,4%

Нет -21,4%

Воздержалось- 14,3%

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

да -42,8%

нет – 50%

Воздержалось – 7,1%

**Что именно Вас не удовлетворяет?**

отсутствие свободных мест ожидания -12,5%

наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников -18,75%

состояние гардероба-18,75%

отсутствие питьевой воды – 31,25%

состояние санитарно-гигиенических помещений -18,75%

отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению) -6,25%

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

Нет- 64,3%

Да

Воздержалось- 35,7%

**В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?**

да -21,4%

нет –7,1 %

Воздержалось – 71,4%



**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?**

да -7,1%

нет-7,1%

Воздержалось-85,7%

**10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?**

нет – 28,6%

да – 57,1%

**Воздержалось-14,3%**

Вам назначались ( из числа ответивших да):

**лабораторные исследования 62,5%**

(Из них ожидали проведения исследования менее 15 календарных дней -100%)

**инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) 50%**

(Из них ожидали проведения исследования менее 15 календарных дней -100%)

Исследование выполнено во время – 100%

**компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография- 37,5%**

(Из них ожидали проведения исследования менее 15 календарных дней -100%)

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Да 75%

Нет -25%

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

да – 92,9%

нет – 7,1%

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

Да – 78,6%

Нет – 21,4%

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

Да – 92,9%

Нет – 7,1%

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы)?**

Да- 28,5%

нет – 64,3%

Воздержалось – 7,1%