

Протокол № 2

Заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Забайкальского края по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края (далее Общественный совет)

От 10 апреля 2019 г.

Повестка:

1. Информация председателя Общественного совета Б.В. Коржова о заседании Совета главных врачей Министерства здравоохранения Забайкальского края от 27.03.2019г.
2. Подведение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края за I кварта 2019 года.
3. Информация членов Общественного совета о мониторинге за ходом проведения независимой оценки в медицинских организациях.

Присутствуют:

- | | | |
|---|----------------------------------|--|
| 1 | Коржов Борис | Член Бюро
Забайкальской краевой
общественной
организации ветеранов
(пенсионеров) войн,
труда и
правоохранительных
органов |
| 2 | Грищёва
Людмила
Степановна | Член Забайкальской
краевой общественной
организации ветеранов
(пенсионеров) войн, |

труда и
правоохранительных
органов

- | | | |
|---|-----------------------------------|--|
| 3 | Никифорова
Ольга
Леонидовна | Член региональной
общественной
организации «Союз
женщин Забайкальского
края» |
| 4 | Печенин Иван
Иванович | Забайкальская краевая
общественная
организация ветеранов
(пенсионеров) войн,
труда и
правоохранительных
органов |
| 5 | Горбань Лариса
Федоровна | Член Забайкальской
краевой общественной
организации ветеранов
(пенсионеров) войн,
труда и
правоохранительных
органов |
| 6 | Мищенко Ирина
Владимировна | Член региональной
общественной
организации «Союз
женщин Забайкальского
края» |
| 7 | Севера Татьяна
Владимировна | Забайкальское
региональное отделение
общественной
организации инвалидов
«Всероссийское
общество глухих» |

Приглашены:

1. Т.Н. Шаврова, начальник ведомственного контроля и управления качеством оказания медицинской помощи Министерства здравоохранения Забайкальского края.

По первому вопросу выступил председатель Общественного совета Б.В. Коржов. Он представил информацию о Совете главных врачей Министерства здравоохранения Забайкальского края от 27 марта 2019 г., где были подведены итоги деятельности отрасли здравоохранения за 2018 год и перспективы развития. На Совете главных врачей с докладом об итогах работы Общественного совета по проведению независимой оценки за 2018 год выступил председатель Общественного совета. Работа Совета была признана удовлетворительной, определены цели и задачи работы Общественного совета на 2019 год. С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

Принять к сведению информацию председателя Общественного совета о итогах деятельности отрасли здравоохранения Забайкальского края за 2018 год и перспективах развития.

Голосование:

За – 7

Против - 0

Воздержалось – 0

По второму вопросу выступила Л.С. Грищёва. До членов Общественного совета доведены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 1 квартал 2019 года, представленные организацией-оператором, как в амбулаторных, так и в стационарных условиях.

В анкетировании **в амбулаторных условиях** приняли участие 5530 респондентов в 27 медицинских организациях.

- Показатель «Открытость и доступность информации об организации» колеблется от 98 баллов в ГАУЗ «Агинская окружная больница» до 53 баллов в ГУЗ «Оловянинская ЦРБ». Информация, представленная на сайтах и в помещениях медицинских организаций не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

- Показатель «Комфортность условия предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинских услуг» колеблется от 99 баллов в ГУЗ «Шилкинская ЦРБ» до 70 баллов в ГУЗ «Ононская ЦРБ», «Хилокская ЦРБ». Замечаниями для этого блока являются:

- прием специалистами осуществляется не по времени, указанному по записи, что говорит о наличии очереди у кабинетов врачей;

- не своевременно выполняются диагностические исследования в том числе: 40% исследования по КТ и МРТ;

- несвоевременность приема врачей в среднем составила 9% по медицинским организациям в том числе 46% в ГУЗ «Тунгокочинская ЦРБ», 47% в ГУЗ «Оловянинская ЦРБ» и несколько ниже проценты в остальных медицинских организациях;
- неудовлетворенность условиями предоставления услуг в среднем составила 9%. В разрезе медицинских организаций процент колеблется от 60% в ГУЗ «Хилокская ЦРБ», 57% в ГУЗ «Ононская ЦРБ» до 19% в ГУЗ «Могочинская ЦРБ». Респонденты указывают на недостаточное количество свободных мест ожидания, отсутствие питьевой воды, неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений, наличие очередей в регистратуре и у кабинетов врачей.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» в целом по всем медицинским организациям 16% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг. % неудовлетворенных колеблется от 75 в ГУЗ «Могочинская ЦРБ» до 3% в ГАУЗ «Шилкинская ЦРБ». Самые высокие проценты неудовлетворенности по медицинским организациям:

- 57% в Карымской, 50% в Тунгокочинской, 29% в Петровск-Забайкальской и Приаргунской ЦРБ, 23% в Кожно-венерологическом диспансере и Чернышевской ЦРБ, по 20% в Городской клинической больнице № 2 и Нерчинско-Заводской ЦРБ.

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» в шести медицинских организациях респонденты отметили неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинского персонала, это: 28% в Нерчинско-Заводской, 9% в Оловянинской, 8% в Могойтуйской, 6% в Шелопугинской, 4% в Хилокской центральных районных больницах и 5% Краевая больница № 4.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в целом за первый квартал 2019 года составил 92 балла. Замечанием в этом показателе у 7% респондентов в 16 медицинских организациях является неудовлетворенность навигацией внутри медицинской организации. Процент колеблется от 40% в ГУЗ «Хилокская ЦРБ» до 2% в ГАУЗ «Агинская окружная больница». Высокий процент неудовлетворенности зарегистрирован 39% в Нерчинской, 28% в Оловянинской, 25% в Карымской центральных районных больницах и 24% в Городской клинической больнице № 2.

В анкетировании в стационарных условиях приняли участие 2645 респондентов в 26 медицинских организациях.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» в среднем составил 83 балла, единственная ГУЗ «Нерчинско-Заводская ЦРБ»

оценена на 100 баллов. В остальных медицинских организациях информация, представленная на сайтах и в помещениях медицинских организаций не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» колеблется от 100 баллов в ГАУЗ «Агинская окружная больница», ГУЗ «Дульдургинская ЦРБ», ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер» до 15 баллов в ГУЗ «Нерчинско-заводская ЦРБ». Замечаниями по данному показателю являются:

- время ожидания плановой госпитализации в некоторых медицинских организациях не соответствует срокам, утвержденным ТППГ и составили:

- по 17 дней в ГУЗ «Краевая детская клиническая больница» и ГУЗ «Городская клиническая больница № 2», 16 дней в ГАУЗ «Краевая больница № 4» 18 дней в ГБУЗ «Забайкальский краевой госпиталь ветеранов»;

- несвоевременность госпитализации регистрируется в некоторых медицинских организациях – 34% в ГУЗ «Приаргунская ЦРБ», 16% в ГУЗ «Городская клиническая больница № 2», 12% в ГУЗ «Хилокская ЦРБ», по 4% в ГАУЗ «Краевая больница № 4» и ГУЗ «Краевая детская клиническая больница», 3% в ГУЗ «Могойтуйская ЦРБ»;

- неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг отмечена в среднем в 6%, практически, по всем медицинским организациям и 3,5% в приемных отделениях. Респонденты отметили отсутствие питьевой воды, неудовлетворенность питанием, в том числе:

- 94% в ГУЗ «Краевая детская клиническая больница», 66% в ГУЗ «Могойтуйская ЦРБ», 83% в ГУЗ «Могочинская ЦРБ», 66% в ГУЗ «Городская клиническая больница № 2»;

- действиями персонала по уходу не удовлетворены в четырех медицинских организациях: 50% в ГУЗ «Оловянинская ЦРБ», по 33% в ГУЗ «Могойтуйская ЦРБ» и ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр», 14% в ГУЗ «Приаргунская ЦРБ»;

- неудовлетворенность комфортностью в приемных отделениях. Респонденты отметили отсутствие питьевой воды, свободных мест ожидания, состояние санитарно-гигиенических помещений (по 33% в ГУЗ «Городская клиническая больница № 2», ГУЗ «Тунгокочинская» и «Хилокская ЦРБ», 21% в ГУЗ «Краевая детская клиническая больница» и несколько ниже процент в других медицинских организациях.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» в среднем составил 49 баллов и колеблется от 80 баллов в ГАУЗ «Краевая клиническая больница № 4» до 30 в 10 медицинских организациях. Процент неудовлетворенных колеблется от 90% в «ГУЗ «Хилокская ЦРБ» до 3% в ГБУЗ «Забайкальский краевой госпиталь ветеранов». Респонденты отмечают отсутствие выделенных мест стоянок автотранспорта для инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, пандусов, подъемных платформ.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций». Самый высокий процент неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью отмечается в ГУЗ «Хилокская ЦРБ» и составил 56%, 11% в ГУЗ «Нерчинская ЦРБ», по 4% в Карымской, Могойтуйской центральных районных больницах, по 3% в Краевой детской клинической больнице и Оловянинской ЦРБ.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в среднем составил 94 балла или 92.6%. Отмечены замечания неудовлетворенностью навигации внутри помещений: 64% в «Шелопугинская ЦРБ», 33% в ГУЗ «Оловянинская ЦРБ», 25% в ГУЗ «Тунгокочинская ЦРБ», 17% в ГУЗ «Городская клиническая больница № 2», 14% в ГУЗ «Могочинская ЦРБ», по 12% в ГУЗ «Карымская, Приаргунская и Петровск-Забайкальская ЦРБ», по 11% в ГУЗ «Ононская ЦРБ», ГУЗ «Краевая детская клиническая больница» и 9% в ГУЗ «Чернышевская ЦРБ», в остальных медицинских организациях замечаний нет.

Предложения:

1. Информацию о медицинской организации, размещаемую в сети «Интернет» и внутри помещений привести в соответствие приказа МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Рекомендовать руководителям медицинских организаций провести анализ результатов независимой оценки за 1 квартал 2019 года, обсудить итоги на планерных совещаниях с принятием управленческих решений.
3. По доступности предоставления услуг для инвалидов провести мероприятия, способствующие получению услуг инвалидами наравне с другими пациентами.
4. В целях обеспечения качества выполнения функций персонала медицинской организации и формирования принципов этики руководствоваться распоряжением МЗЗК от 14.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».

5. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

1. Утвердить итоги независимой оценки качества условий оказания услуг в 28 медицинских организациях за 1 квартал 2019 г. (Таблицы № 1, 2,3).
2. Рекомендовать Министерству здравоохранения Забайкальского края разместить итоги независимой оценки качества за I квартал 2019 года на официальном сайте Министерства здравоохранения Забайкальского края и в сети «Интернет».

Голосование:

За – 7

Против - 0

Воздержалось – 0

По третьему вопросу выступили члены Общественного совета Л.С. Грищёва и Л.Ф. Горбань, которые доложили о контрольных мероприятиях по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр» и в ГУЗ «Городская клиническая больница № 2».

В ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр» созданы надлежащие условия для выражения мнения респондентами о качестве условий предоставления услуг. Население и медицинский персонал информированы о проведении независимой оценки в данной медицинской организации. Имеется в наличии и в доступных местах вариант бумажных анкет и созданы условия для электронного анкетирования. Так же созданы надлежащие условия для инвалидов. В местах ожидания приема специалистов размещена информация о медицинской организации, кулеры с питьевой водой. При беседе с пациентами все были информированы о проведении независимой оценки и, по желанию, имеют возможность принять участие в анкетировании. В отделениях стационара оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Единственным замечанием является отсутствие указателя въезда на территорию центра для инвалидов.

В ГУЗ «Городская клиническая больница № 2» выявлены замечания по отсутствию надлежащей навигации внутри помещений, отсутствие

питьевой воды и несоответствие времени приема, указанному по записи. Имеется в наличии и в доступных местах вариант бумажных анкет и созданы условия для электронного анкетирования. В местах ожидания приема специалистов размещена информация о медицинской организации. При беседе с пациентами нарушений в показателе «Доброжелательность, вежливость медицинских работников» не выявлено.

С учетом состоявшегося обсуждения принято **Решение:**

Принять к сведению информацию Л.С. Грищёвой, Л.Ф. Горбань о мониторинге проведения независимой оценки в ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр», ГУЗ «Городская клиническая больница № 2».

Голосование:

За – 7

Против - 0

Воздержалось – 0

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Секретарь



О.Л. Никифорова