

**Протокол заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями, расположенными на территории
Забайкальского края
18 октября 2017 года**

Повестка заседания Общественного Совета

1. Информация главных врачей государственных учреждений здравоохранения: «Клинический медицинский центр г. Читы»; «Детский клинический медицинский центр г. Читы»; «Городской родильный дом» о выполнении планов мероприятий, составленных по результатам независимой оценки качества услуг в 2016 году.

Присутствующие

Грищёва Людмила Степановна – заместитель председателя

Члены:

Горбань Лариса Федоровна - пенсионер

Белокриницкая Татьяна Евгеньевна - член Общественной палаты Забайкальского края, заведующая кафедрой Акушерства и гинекологии педиатрического факультета, ФПК и ППС ФГБОУ ВО «Читинская государственная медицинская академия»

Ларева Наталья Викторовна - д.м.н., проректор по научно-исследовательской работе, заведующая кафедрой терапии ФПК и ППС ГБОУ ВПО «ЧГМА»

Мищенко Ирина Владимировна - заместитель начальника службы страховых представителей по контролю качества медицинской помощи государственной страховой медицинской организации «Забайкалмедстрах»

Минеева Вера Алексеевна - председатель правления Забайкальского краевого отделения Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»

Никифорова Ольга Леонидовна - член Забайкальской региональной общественной организации «Профессиональные медицинские специалисты», заместитель директора по методической работе ГПОУ «Читинский медицинский колледж»

Печенин Иван Иванович - председатель Забайкальской краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов

Севера Татьяна Владимировна – председатель Забайкальского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»

Ширшов Юрий Александрович - председатель Общественного совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Забайкальскому краю, первый проректор, заведующий кафедрой неврологии, нейрохирургии и медицинской генетики ГБОУ ВПО «ЧГМА»

Сидорович Лариса Анатольевна – секретарь

Приглашенные:

Игнатьева Наталья Геннадьевна - Заместитель министра - начальник отдела охраны материнства и детства Министерства здравоохранения Забайкальского края

Писаренко Виктория Викторовна - Помощник Главы городского округа «Город Чита» по вопросам здравоохранения

Нардина Ирина Владимировна - Главный врач ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г.Читы»

Голобокова Светлана Анатольевна - Заместитель главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г.Читы»

Рыкова Наталья Ивановна - Главный врач ГУЗ «Клинический медицинский центр г.Читы»

Иванова Татьяна Евгеньевна - Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе ГУЗ «Клинический медицинский центр г.Читы»

Стремечкая Ирина Витальевна - Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе ГУЗ «Городской родильный дом»

Кавер Светлана Николаевна – заведующая женской консультацией ГУЗ «Городской родильный дом»

Выступали:

Заместитель главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г.Читы» С.А. Голобокова:

С учетом предложений Общественного совета по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году, составлен план мероприятий, назначены ответственные лица за реализацию Плана.

В план включены мероприятия, позволяющие улучшить информирование населения о медицинской организации, улучшить условия пребывания в учреждении, как для всех пациентов, так и для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Увеличено количество посадочных мест в подразделениях, оборудована в поликлиническом подразделении №4 кнопка вызова для инвалидов, на базе поликлинического подразделения №3 реализуется проект «Бережливая поликлиника». Эти проводимые мероприятия позволили снизить количество обращений по комфортности пребывания в медицинской организации на 28,6% в 2017 году по сравнению с 2016 годом (63 обращения – 2016г.; 45 обращений – 2017г.).

Для уменьшения времени ожидания получения услуг с момента записи на прием к врачам принято на работу в 2017 году – 50 врачей, 70 медицинских сестер.

Улучены показатели укомплектованности врачами, медицинскими сестрами. Обеспеченность врачами на 10 000 детского населения составила - 49,5; средний персонал - 77,9 (2016г.- врач 47,2; средний персонал - 76,0.)

Проводится анкетирование на предмет удовлетворенности населения качеством оказания услуг. За 2017 год опрошено 2400 человек, процент удовлетворенности составил – 66,1% (в 2016 году - 65,3%).

Заместитель председателя Общественного совета Л.С. Грищёва отметила положительные результаты проведенной работы по выполнению плана мероприятий по улучшению качества работы.

Задавали вопросы:

Игнатьева Н.Г.; Писаренко В.В.; А.Ю. Ширшов об обеспеченности детского населения врачами-специалистами.

Даны пояснения:

И.В. Нардиной; С.А. Голобоковой

Заместитель главного врача ГУЗ «Городской родильный дом» И.В. Стремечкая в своем выступлении отметила, что план мероприятий по улучшению качества работы составлен с учетом предложений Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг.

В течение года осуществляется контроль за исполнением мероприятий Плана. В 2017 году содержание официального сайта медицинской организации приведено в соответствии с требованиями приказа Минздрава России №956н от 30.12.2014 «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».

Проводилось анкетирование среди пациентов на предмет удовлетворенности питанием. Процент удовлетворенных питанием увеличился с 66 % до 72,7% (анкетированием охвачено – 1012 человек).

Время ожидания в приемном покое сократилось для плановых беременных до 20 – 30 минут, экстренные пациентки осматриваются врачами безотлагательно. (в 2016 году - время ожидания составляло 45 минут).

В женской консультации выделен прием врача акушера- гинеколога для обслуживания гинекологических больных, время ожидания приема составляет -15 минут.

По результатам проводимого анкетирования удовлетворенность качеством оказания услуг среди опрошенных (1012 человек) составила – 86% (в 2016 году - 80%).

Заместитель председателя Общественного совета Л.С. Грищёва отмечает положительные результаты проведенной работы, в то же время отмечено, что не в полном объеме предоставлена информация о медицинской организации на официальном сайте и на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. Оценка данного показателя составила 0,5 по состоянию на 12.10.2017 (при максимальной -1,0). Так же необходимо продолжить работу по размещению и актуализации информации на официальном сайте медицинской организации. Рекомендовано усилить работу по предотвращению случаев оплаты лекарственных препаратов за счет пациентов во время нахождения в стационаре.

Задавали вопросы:

Белокриницкая Т.Е.; Л.С. Грищёва: об организации диспансерного наблюдения женщин.

Даны пояснения:

Кавер С.Н.; Н.И. Рыкова.

Главный врач ГУЗ «Клинический медицинский центр г.Читы» Н.И. Рыкава.

План составлен в соответствии предложений Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг, который утвержден приказом главного врача, назначены ответственные лица за реализацию Плана.

За истекший период проведено следующее:

Официальный сайт медицинской организации приведен в соответствии с требованиями приказа Минздрава России №956н от 30.12.2014.

Для улучшения условий пребывания в медицинской организации проведены ремонтные работы в поликлиническом подразделении №2, 4, установлены пандусы, кнопка вызова медицинского персонала для инвалидов.

Для сокращения сроков ожидания приема врача, диагностических исследований с момента записи пересмотрено расписание специалистов, увеличено число талонов к узким специалистам, запланировано внедрение

медицинской информационной системы «Ариадна», позволяющей сократить время заполнения медицинской документации и увеличить время общения специалиста с пациентом.

Приобретено 3 ультразвуковых аппарата экспертного класса.

Принято 28 врачей терапевтов и 24 врача специалиста. В поликлиническом подразделении №2 внедрен проект «Бережливая поликлиника», что привело к сокращению сроков ожидания приема специалистов.

Заместитель председателя Общественного совета Л.С. Грищёва отметила эффективность проводимой работы по улучшению качества. Рекомендовано продолжить работу по размещению и актуализации информации на официальном сайте медицинской организации и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, так как данная работа при мониторинге оценена на 0,5 (вместо 1,0). Дополнительно принимать меры, направленные на сокращение сроков ожидания приема специалистов с момента записи, имеются случаи превышения сроков ожидания приема терапевтов (более 5 дней), так же рекомендовано принять меры к сокращению сроков ожидания диагностических исследований, продолжить работу по созданию благоприятных условий пребывания в медицинской организации лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задавали вопросы:

Ю.А. Ширшов; Н.В. Ларева; В.В. Писаренко; Л.С. Грищёва: об укомплектованности, обеспеченности населения врачами; об организации обучения специалистов.

Даны пояснения:

Н.И. Рыковой.

Заместителем председателя Общественного совета Л.С. Грищёвой озвучен вопрос члена Общественного совета Т.В. Севера о способах общения врачей с глухими пациентами.

Даны пояснения:

Н.И. Рыковой; И.В. Нардиной.

С учетом состоявшегося обсуждения принято

Решение:

1. Принять к сведению информацию руководителей государственных учреждений здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г.Читы», «Городской родильный дом», «Клинический

медицинский центр г.Читы» о выполнении планов мероприятий по улучшению качества работы возглавляемых медицинских организаций.

2. Главному врачу ГУЗ «Городской родильный дом» (И.Б. Плоткин), главному врачу ГУЗ «Клинический медицинский центр г.Читы» (Н.И. Рыкова):

2.1. доработать сайт медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России № 956н от 30.12.2014;

2.2. актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>).

Срок до 15.12.2017.

3. Главным врачам государственных учреждений здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г.Читы» (И.В. Нардина), «Городской родильный дом» (И.Б. Плоткин), «Клинический медицинский центр г.Читы» (Н.И. Рыкова):

3.1. Обеспечить выполнение планов мероприятий по улучшению качества работы в полном объеме с учетом замечаний.

3.2. Предоставить информацию в Общественный совет о выполнении планов, с оценкой эффективности проведенных мероприятий, по улучшению качества работы до 01 декабря 2017 год.

Заместитель Председателя

Секретарь



Л.С. Грищева

Л.А. Сидорович