

Протокол № 3

заседания Общественного совета при министерстве здравоохранения Калужской области

от 02.12.2016
Министерство здравоохранения
Калужской области
г. Калуга,
ул. Пролетарская, 111, к. 212

Присутствовали:

Цуканов В.С. - председатель Общественного совета при министерстве здравоохранения Калужской области (далее-Общественный совет),

Миронов А.Е.-секретарь Общественного совета

Члены Общественного совета: Цуканова З.Ю., Котляров А.А., Зеленев А.И., Кропинов А.А., Власов А.Д., Петрова Т.А.

Приглашенные:

Министр здравоохранения Калужской области – Баранов К.Н.

Директор ГБУЗ КО «Медицинский информационно-аналитический центр Калужской области» - Енилеева Г.Р.

Подлесных И.А. - начальник отдела контроля качества медицинской помощи населению министерства здравоохранения Калужской области.

Повестка:

1. О рассмотрении и утверждении результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Калужской области, проведенной в 2016 году.

По вопросу повестки заседания СЛУШАЛИ: Цуканова В.С., Подлесных И.А.

В целях реализации подпункта "к" пункта 1 Указа Президента Российской Федерации В.В. Путина от 07 мая 2012 г. №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее-Федеральный закон №323-ФЗ) в 2016 году проведена независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Калужской области (далее - НОК).

НОК является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

В соответствии с пунктом 6 статьи 79.1 Федерального закона № 323-ФЗ функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями возложены министерством здравоохранения Калужской области (приказ от 13 января 2015 г. №10) на Общественный совет при министерстве здравоохранения Калужской области (далее - Общественный совет).

В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению НОК оказания услуг медицинскими организациями министерством здравоохранения

Калужской области (далее-министерство) создаются условия для ее проведения.

НОК проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

В целях реализации приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 03 марта 2016 года № 136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями» министерством здравоохранения Калужской области (далее - министерство) издан приказ от 06 апреля 2016 года № 444, в соответствии с которым утвержден ведомственный план работы министерства по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на 2016-2018 годы (размещен на официальном сайте министерства) (далее-Ведомственный план).

Общественным советом при министерстве здравоохранения Калужской области в 2016 году (протокол от 30.06.2016 № 2) для участия в НОК определены 27 медицинских организаций, оказывающих амбулаторную и/или стационарную медицинскую помощь, что согласно Ведомственному плану составляет 35% от числа медицинских организаций, участвующих в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в Калужской области на 2016 год:

№ п/п	Наименование медицинской организации
1.	ГБУЗ КО «Городская больница №2 «Сосновая роща»
2.	ГБУЗ КО «Калужская городская больница № 4 имени Хлюстина Антона Семеновича»
3.	ГБУЗ КО «Калужская городская больница № 5»
4.	ГБУЗ КО «Городская поликлиника»
5.	ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая больница скорой медицинской помощи» им. Шевченко Клеопатры Николаевны
6.	ГБУЗ КО «Детская городская больница»
7.	ГБУЗ КО «Городской родильный дом»
8.	ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая больница»
9.	ГБУЗ КО «Калужская областная детская больница»
10.	ГАУЗ КО «Калужская областная детская стоматологическая поликлиника»
11.	ГБУЗ КО «Калужский областной клинический онкологический диспансер»
12.	ГБУЗ КО «Калужский областной клинический кожно-венерологический диспансер»
13.	ГБУЗ КО «Областная туберкулезная больница»
14.	ГБУЗ КО «Наркологический диспансер Калужской области»
15.	ГАУЗ КО «Калужский областной специализированный центр инфекционных

	заболеваний и СПИД»
16.	ГБУЗ КО «Калужская областная станция переливания крови»
17.	ГБУЗ КО «ЦРБ Барятинского района»
18.	ГБУЗ КО «ЦРБ Жуковского района»
19.	ГБУЗ КО «Городская поликлиника ГП «Город Кременки»
20.	ГБУЗ КО «ЦРБ Медынского района»
21.	ГБУЗ КО «ЦРБ Мещовского района»
22.	ГБУЗ КО «ЦРБ Мосальского района»
23.	ГБУЗ КО «ЦРБ Перемышльского района»
24.	УЗ "Медико-санитарная часть N 1"
25.	УЗ "Медико-санитарная часть N 2 г. Калуги"
26.	ООО «Стоматолог»
27.	ООО "Медицинская территориальная клиника"Микрохирургия глаза"

Из 27 медицинских организаций (9 – областные, 7 – городские, 7–районные и 4 – частные), из которых 17 – оказывают амбулаторную и стационарную медицинскую помощь, 22 - только амбулаторную, 19 - только стационарную и 1 (ГБУЗ КО «КОСПК») – относится к отдельной категории.

За основу проведения НОК взяты Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 (далее - Методические рекомендации).

Для информирования населения о НОК были привлечены средства массовой информации: газеты - "Весть", «Калужский перекресток», «Калужская неделя», «Калужская медицинская газета», телерадиокомпания "Ника, Государственная телерадиокомпания «Калуга», сайты - «Калуга 24», минздрава области и новостной сайт Минздрава РФ (всего 44 информационных сообщения).

В качестве организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями на период 2016 года Общественным советом определен Институт естествознания ФГБОУ ВО «Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского» (протокол от 14.04.2016 № 1).

Согласно Методическим рекомендациям способом выражения мнения получателей медицинских услуг являлось анкетирование, а также анализ официальных сайтов (дистанционная оценка содержания сайта).

Анализ сайтов медицинских организаций проводился в соответствии с приказом Министерства здравоохранения 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» (далее - Приказ № 956н).

При проведении НОК использовались анкеты, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации: для оценки качества

оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных (врачом-специалистом и участковым врачом) и стационарных условиях, а также отдельная анкета для оценки качества оказания услуг в ГБУЗ КО «Калужская областная станция переливания крови».

Анкетирование проводилось 3 способами:

1. Социологический опрос пациентов с выходом представителей в медицинские организации с использованием анкет на бумажном носителе. Для этой цели привлекались студенты Института естествознания ФГБОУ ВПО «Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского», проходящие обучение по специальности «Лечебное дело», и ГАОУ КО среднего профессионального образования «Калужский базовый медицинский колледж», члены областной общественной организации по профилактике здорового образа жизни «Будем жить» (пациентская организация), специалисты ГБУЗ КО «Калужский областной центр медицинской профилактики» (занимающиеся связями с общественностью).

Количество анкет для каждой медицинской организации рассчитывалось из числа посещений поликлиники и пролеченных больных в круглосуточном стационаре по итогам 2015 года.

2. Электронное анкетирование. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнения о качестве оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте министерства в сети "Интернет" и на сайтах медицинских организаций были размещены анкеты в виде интерактивной формы для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях.

3. Анкетирование с использованием анкет на бумажном носителе: министерством и медицинскими организациями была обеспечена возможность заполнения анкет в случае обращения граждан в медицинскую организацию.

Всего в опросе приняли участие 3727 пациентов, из них в оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях – 1670 (из них в электронном виде – 354), в стационарных – 2057 (из них в электронном виде – 144).

Расчет, полученных при анкетировании данных (суммарно: в электронном виде, на бумажном носителе при проведении опроса с выходом в МО и при заполнении анкеты гражданами при личном обращении в МО), произведен специалистами ГБУЗ КО «Медицинский информационно-аналитический центр Калужской области» в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» с использованием программного обеспечения, при этом оценка показателей трансформировалась в баллы.

Показатели качества оказания услуг медицинскими организациями как в амбулаторных так и в стационарных условиях разделены на 5 блоков:

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации;
2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления медицинской услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;

5. Удовлетворенность оказанными услугами.

По результатам проведенных расчетов сформированы общие результаты медицинских организаций:

I. Амбулаторные условия (максимальная оценка 73 балла):

1. независимая оценка качества медицинских услуг областных и городских (г. Калуга) медицинских организаций;

2. независимая оценка качества медицинских услуг центральных районных больниц (далее-ЦРБ);

3. независимая оценка качества медицинских услуг частных медицинских организаций;

II. Стационарные условия (максимальная оценка 75 баллов):

1. независимая оценка качества медицинских услуг областных и городских (г. Калуга) медицинских организаций;

2. независимая оценка качества медицинских услуг центральных районных больниц;

III. Независимая оценка качества медицинских услуг областной станции переливания крови.

I. Амбулаторные условия (Приложение №1).

1. Областные и городские (г. Калуга) медицинские организации:

-Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации.

Медицинские организации должны иметь свои сайты, содержащие информацию в соответствии с приказом Министерства здравоохранения 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» (далее - приказ №956н).

Из 11-ти медицинских организаций максимальное количество баллов (14) набрала только Областная детская стоматологическая поликлиника. Наибольшее количество баллов из возможных у Областной туберкулезной больницы и Городской больницы № 4 – 13,5, Центра по профилактике ИЗ и СПИД – 12,9 баллов. Наименьшее количество баллов получили Детская городская больница -4 и Наркологический диспансер – 3,9 балла, за счет того, что пациентами не была при анкетировании дана оценка информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте и в помещениях медицинской организации, в части полноты, актуальности и понятности.

Анализ показал, что доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте в Городской больнице № 5 и Областном онкологическом диспансере составила 76 %.

-Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления

медицинских услуг и доступность их получения.

Максимальные 19 баллов из 24 возможных набрали Областная туберкулезная больница и Городской больницы № 4, минимальное – Центр по профилактике ИЗ и СПИД, Городской больницы № 5 и Областная детская больница – по 13 баллов.

В Областной детской стоматологической поликлинике и Центре по профилактике ИЗ и СПИД - наиболее низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации у лиц с ограниченными возможностями здоровья – 50% (1 балла из 5), в целом удовлетворенных условиями пребывания в Городской больницы № 5 – 65% (0 баллов из 5) и Областном онкологическом диспансере – 76 % (2 балла из 5).

-Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 15. Максимальное количество баллов достигли Областная туберкулезная больница и Центр по профилактике ИЗ и СПИД. Здесь обращают на себя внимание 4 организации, у которых очень низкая доля пациентов, которых принял врач во время, установленное по записи. К ним относятся: Городская больница № 5 - 65 %, Областной онкологический диспансер – 68 %, Областная детская больница – 73 %, Детская городская больница – 75 %.

-Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 10. Минимальное количество баллов получили Областная клиническая больница – 7, Городской больницы № 5 – 7 и Областной онкологический диспансер - 6.

Обращает на себя внимание доля пациентов, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников в Областной детской больнице и Областном онкологическом диспансере – она составила всего 80%.

-Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации: максимальная сумма баллов по данному показателю – 10. Максимального количества баллов достигли 7 организаций из 11. Данные показатели состоят из 2-х критериев: первый – это доля пациентов, которые в целом удовлетворены оказанными услугами и второй - доля пациентов готовых рекомендовать медицинскую организацию другим. Эти наиболее благоприятно сложились для всех медицинских организаций – удовлетворены медицинскими услугами и готовы рекомендовать медицинские организации другим 80 -100 % пациентов.

2. Центральные районные больницы:

-Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации.

Из 6-ти медицинских организаций максимальное количество баллов (14) набрала только Поликлиника г. Кременки. Наибольшее количество баллов из возможных Баятинской – 13,5, Медынской – 13,4, Перемышльской – 12,7, и Мещовской – 12,7 ЦРБ. В Жуковская ЦРБ, набравшей 7,6 балла, пациентами отмечен недостаточный, по их мнению, уровень информации о медицинской организации.

размещаемой на официальном сайте и в помещениях медицинской организации, в части полноты, актуальности и понятности.

-Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 24. Приблизились к этому показателю Перемышльская (23), Медынская (22) и Мещовская (22) ЦРБ. Анализ указанных критериев показал, что наибольшие проблемы с записью на прием имеются в Мосальской (2 балла из 5) и Жуковской (3 балла из 5) ЦРБ. Наименьшая доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации сложилась в Жуковской (7 %-0 баллов) ЦРБ, Поликлинике г. Кременки (50 % - 1 балл) и Брятинской ЦРБ (56% - 2балла). Указанным организациям необходимо особое внимание на наличие пандусов, поручней, специального оборудования в туалете и др. Низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации – в Мосальской 71% (1 баллов из 5) и Жуковской 47 % (0 баллов из 5) ЦРБ.

-Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги.

Максимальное количество баллов не достигли 16 организаций.

Максимальная сумма баллов по данным показателям – 15. Лучшие показатели сложились у: Поликлиники г. Кременки 15 баллов, Медынской и Брятинской ЦРБ – по 14 баллов, Перемышльской ЦРБ – 13 баллов. Худшие у: Жуковской - 5 баллов и Мещовской ЦРБ – 7 баллов. Обращают на себя внимание Жуковская и Мосальская ЦРБ, у которых низкая доля пациентов, которых принял врач во время, установленное по записи - 57 % и 66 % соответственно, а в Мещовской – 66 % и Жуковской – 63 % ЦРБ и доля диагностических исследований, выполненных во время, установленное по записи.

-Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 10. Максимального количества баллов достигли все 6 ЦРБ в части удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью, что соответствует 97-100 %. В 5 ЦРБ удовлетворенность компетентностью медицинских работников также в диапазоне 97-100, за исключением Жуковской ЦРБ, у которой всего 65 % (0 баллов).

-Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 10. Из 6 организаций только у Жуковской ЦРБ наименьшие показатели доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами – 57 % и доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 47 %.

3. Частные медицинские организации:

-Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации.

Частные медицинские организации не размещают информацию на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru в соответствии с порядком

формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений", поэтому показатель рейтинга данных медицинских организаций на указанном сайте составил «0» баллов, что надо понимать как «данные отсутствуют».

Из 4-х медицинских организаций максимальное количество баллов (14) не набрал никто. Наибольшее количество баллов из возможных у ООО МТК «Микрохирургия глаза» - 12 и МСЧ № 1 –11. ООО «Стоматолог» и МСЧ № 2 набрали 6 и 4 баллов соответственно - пациентами отмечен недостаточный, по их мнению, уровень информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте и в помещениях медицинской организации, в части полноты, актуальности и понятности.

-Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.

22 балла из 24 возможных набрала МСЧ № 1, минимальное – МСЧ № 2.

В МСЧ №2 наиболее низкий уровень удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации у лиц с ограниченными возможностями здоровья – 57% (2 балла из 5) и в целом удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации – 62% (0 баллов из 5).

-Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги.

Лучший показатели на 14 баллов (из макс. 15) у ООО МТК «Микрохирургия глаза», у ООО «Стоматолог»-9, МСЧ №1-8 баллов. Худшие у МСЧ № 2 – 7 баллов (особенно по мнению пациентов не соблюдается время приема – удовлетворенных потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи всего 47%-0 баллов).

-Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

Максимальное количество баллов (10) из 4-х частных медицинских организаций не набрала только одна- МСЧ № 2 – всего 6 баллов (4 балла-88 % -доля пациентов положительно оценивших доброжелательность и вежливость и 2 балла-78 % - доля пациентов положительно оценивших компетентность медицинских работников.

-Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

По 10 баллов (максимально) у ООО МТК «Микрохирургия глаза» и МСЧ №1 (98 % и 96 % соответственно), в 8 баллов оценено ООО «Стоматолог» и в МСЧ № 2 доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами со ставила 58 % (0 баллов).

II. Стационарные условия (Приложение №2).

1. Областные и городские (г. Калуга) медицинские организации:

-Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 14. Приблизились к этому показателю Городская клиническая больница №2, Центр по профилактике ИЗ и СПИД, Наркологический диспансер - 13,9 баллов, Городская больница №4 - 13,5 баллов, Городской роддом, БСМП - 13. Минимальное количество баллов набрали Областная детская больница – 6,5 баллов, Областная туберкулезная

больница – 8,5 и по 9 баллов Городская детская больница и Городская больница № 5.

-Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 21, которую не достигла ни одна организация. Приблизились к тому показателю Городская клиническая больница № 2, Центр по профилактике ИЗ и СПИД- по 20 баллов, Областная детская больница и Областная клиническая больница – 19 баллов.

Минимальный % удовлетворенности условиями пребывания отмечен в Детской городской больнице (79%- 2 балла). Не подлежат интерпретации результаты Городской больницы №4 и Городской больницы № 5 (0 баллов -0 %). За удовлетворенность питанием 0 баллов (28 %) получил Областной онкологический диспансер и 1 балл (74 %) - Областная туберкулезная больница.

Во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет в БСМП только у 25% (0 баллов), а в Областном онкологическом диспансере у 28% (0 баллов).

В Наркологическом диспансере (10% - 0 баллов) и Городской больнице №4 (17% - 0 баллов) отмечается низкая доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания.

-Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.

Максимальная сумма баллов по данным показателям – 15. Максимального количества баллов не достигла ни одна организация, но приблизились к нему и набрали 14-13 баллов 11 организаций из 13. По такому показателю как «Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации» наименьшего уровня достигли Городская больница № 5 – 74% (1 балл) и Наркологический диспансер – 80% (3 балла).

-Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 10. Максимального количества баллов не достигли только 2 организации из 13: Детская областная больница, получившая 7 баллов (удовлетворенность компетентностью медицинских работников –79% -2 балла) и БСМП – 9 баллов (удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью –86 % -4 балла).

-Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 15. Все организации имеют 14-15 баллов, кроме Центра по профилактике ИЗ и СПИД, у которого 13 баллов и Детской областной больницы набравшей 12 баллов.

2. Центральные районные больницы:

-Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации.

Из 6-ти медицинских организаций максимальное количество баллов (14) набрала только Мосальская ЦРБ. Наибольшее количество баллов из возможных у Перемышльской – 13,7, Бярятинской – 13,5, Медынской – 13,4 и Мещовской ЦРБ –12,7. В Жуковская ЦРБ, набравшей 6,6 балла пациентами отмечен

недостаточный, по их мнению, уровень информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте и в помещениях медицинской организации, в части полноты, актуальности и понятности.

-Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 21, которую не достигла ни одна организация. Приблизились к тому показателю Мосальская ЦРБ – 18 баллов, Мещовская - 17 баллов и Медынская ЦРБ – 16 баллов. Наименьшее количество баллов (по 10) получили Брятинская и жуковская ЦРБ.

Достаточно высоко отмечена пациентами удовлетворенность стационарными условиями пребывания во всех 6 медицинских организациях, которая составила от 88%до 100%, это соответствует 4-5 баллов.

За удовлетворенность питанием 0 баллов (61 %) получила Перемышльская ЦРБ.

Во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет в Жуковской ЦРБ у 68 % (0 баллов), Мосальской ЦРБ у 73 % (0 баллов), Мещовской ЦРБ у 76 % (0 баллов), Брятинской ЦРБ у 80 % (0 баллов), Перемышльской ЦРБ у 86 % (0 баллов) пациентов. Из этого числа с лучшей стороны выделяется Медынская ЦРБ, у которой показатель составил 96 % (2 балла из 3-х возможных).

В Брятинской (37% - 0 баллов), Жуковской ЦРБ (52 % - 1 балл) и Медынской (56% - 2 балла) ЦРБ отмечается низкая доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания.

-Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.

Максимальная сумма баллов по данным показателям – 15. Максимального количества баллов не достигла ни одна организация, но по 14 баллов набрали все 6 ЦРБ. По такому показателю как «Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации» удовлетворенность составила 95-100%.

-Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 10. Максимального количества баллов достигли все 6 ЦРБ (удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью компетентностью медицинских работников – 97-100 % -5 баллов).

-Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Максимальная сумма баллов по данному показателю – 15. Все организации имеют 15 баллов, кроме Перемышльской ЦРБ, у которой 14 баллов (доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 86 % - 4 балла) и Жуковской ЦРБ, набравшей 10 баллов (доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 50 % -0 баллов)

III. Областная станция переливания крови (СПК) (Приложение №3):

СПК не относится к учреждениям амбулаторного или стационарного профиля. Анкета разработана Минздравом РФ только в электронном виде. Анкета выведена на бумажный носитель, проведено анкетирование, но оценить в полной

мере данное учреждение невозможно, так как по существующему федеральному приказу для него можно рассчитать только отдельные показатели. Таким образом, полученный результат не совсем корректен и выглядит следующим образом: итог – 41 балл (сравнивать не с чем).

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации: согласно опросу пациенты удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной в помещениях и на сайте медицинской организации (5 б. – 100%) , однако при проведении анализа сайта установлено, что он не в полной мере соответствует требованиям приказа № 956н (информация размещена не в полном объеме, отсутствует «обратная связь с пациентом» - форма подачи электронного обращения), а также показатель рейтинга на сайте bus.gov.ru составил всего 0,6 балла при макс. -1.

Показатели, характеризующие время предоставления медицинской услуги, не предусмотрены анкетой (0- баллов).

В целом же пациенты удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью медицинских работников и условиями пребывания (5 б. - 100 %) и готовы рекомендовать ее для получения медицинской помощи.

В прениях выступили: Цуканов В.С., Котляров А.А., Баранов К.Н., Власов А.Д., Кропинов А.А., Цуканова З.Ю., Петрова Т.А., Миронов А.Е.

Рассмотрев и обсудив вопрос повестки заседания, принято РЕШЕНИЕ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Калужской области (далее – НОК), проведенной в 2016 г.

2. По результатам НОК в 2016 г. с целью повышения качества оказания медицинских услуг медицинскими организациями Калужской области, рекомендовать:

2.1. Министерству здравоохранения Калужской области:

2.1.1. Провести анализ результатов НОК, полученных медицинскими организациями.

2.1.2. Рассмотреть вопрос об использовании результатов НОК при подведении итогов эффективности деятельности медицинских организаций в 2016 г. (до 01.03.2017).

2.1.3. Вопрос отбора для участия в НОК в 2017 году медицинских организаций федерального подчинения и частной формы собственности обсудить с уполномоченными лицами Министерства здравоохранения Российской Федерации (до 01.02.2017).

3. Медицинским организациям:

3.1. Провести анализ результатов, полученных при проведении НОК в 2016 г.

3.1.1. Медицинским организациям, имеющим низкие результаты по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о медицинской организации провести необходимую работу и своевременно размещать и актуализировать информацию:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет,

- на официальном сайте медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения 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»,

- в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.).

3.1.2. Медицинским организациям, имеющим низкие результаты по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

-обеспечить своевременную запись на прием к врачу (по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении),

-обеспечить прием пациентов с момента записи на прием в соответствии со сроками ожидания, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,

-рассмотреть вопрос об оптимизации питания пациентов, получающих стационарную медицинскую помощь.

-обеспечить оказание медицинской помощи в части диагностических исследований и лечения в стационарных условиях на бесплатной основе в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,

-обеспечить условия пребывания в медицинской организации гражданам с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством.

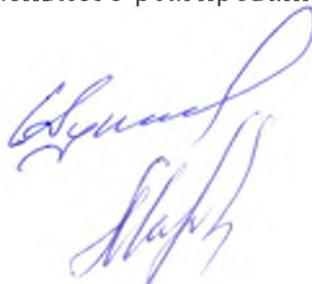
3.1.3. Медицинским организациям, имеющим низкие результаты по показателям, характеризующим время ожидания пациентами предоставления медицинской услуги обеспечить своевременное проведение диагностических исследований в амбулаторных условиях и плановую госпитализацию в соответствии со сроками ожидания, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.1.4. Медицинским организациям, имеющим низкие результаты по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

-своевременно направлять медицинских работников на циклы повышения квалификации по соответствующему профилю согласно законодательству.

-регулярно на конференциях, планерках обсуждать вопросы этики и деонтологии медицинского персонала. При необходимости принимать к лицам, допустившим нарушения, меры административного реагирования.

Председатель Общественного совета



В.С. Цуканов

Секретарь

А.Е. Миронов

Рекомендации общественного совета при министерстве здравоохранения Калужской области по улучшению качества работы медицинских организаций (2016 год)

Приложение 4

Полное наименование организации	Результаты независимой оценки медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях по показателям, характеризующим:					Общая сумма баллов	
	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		
ГБУЗ КО «ЦРБ Медынского района»	13,4	22	14	10	10	69,4	Оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н. Улучшить работу по приему пациентов во время, установленное по записи
ГБУЗ КО «ЦРБ Перемышльского района»	12,7	23	13	10	10	68,7	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., улучшить работу по приему пациентов во время, установленное по записи
ГБУЗ КО «Областная туберкулезная больница Калужской области»	13,5	19	15	10	10	67,5	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"; проработать вопрос о сроках ожидания приема врача с момента записи на прием в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

ГБУЗ КО «ЦРБ Брятинского района»	13,5	20	14	10	10	67,5	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет, уделить особое внимание наличию специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, подъемные платформы, сменные кресла-коляски)
ООО "МТК "Микрохирургия глаза"	12	19	14	10	10	65	разместить на сайте анкету для оценки качества медицинских услуг в электронном виде, улучшить работу по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
ГБУЗ КО «Калужская городская больница № 4 им.Хлюстина А.С.»	13,5	19	13	10	10	65,5	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"; улучшить работу по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; улучшить условия пребывания в медицинской организации в части наличия свободных мест ожидания, питьевой воды, состояния туалета, санитарных условий
ГБУЗ КО «Городская поликлиника «г.Кременки»	14	17	15	10	10	66	улучшить условия пребывания в медицинской организации в части наличия свободных мест ожидания, питьевой воды, мест для детских колясок, уделить особое внимание специальному оборудованию для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, подъемные платформы, адаптированный лифт, сменные кресла-коляски, сопровождающие работники и др.)
ГБУЗ КО «ЦРБ Мещовского района»	12,7	22	9	10	10	63,7	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет, оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 № 956н, улучшить работу по выполнению диагностических исследований во время, установленное по записи
ГАУЗ КО «Калужская областная детская стоматологическая поликлиника»	14	15	14	10	10	63	улучшить работу по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по приему пациентов во время, установленное по записи, обратить внимание на наличие специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (адаптированный лифт, сопровождающие работники, доступные санитарно-гигиенические условия и др.)

ГБУЗ КО 'Городская поликлиника'	13	16	13	10	10	62	улучшить работу по приему пациентов во время, установленное по записи, по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, уделить особое внимание на наличие специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (адаптированный лифт, сопровождающие работники, доступные санитарно-гигиенические условия и др.)
Учреждение здравоохранения «Медсанчасть № 1»	11,4	22	8	10	10	61,4	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., разместить на сайте анкету для оценки качества медицинских услуг в электронном виде, улучшить работу по приему пациентов во время, установленное по записи и по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
ГАУЗ КО «Калужский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД»	12,9	13	15	10	10	60,9	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н; проработать вопросы по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет и по телефону; уделить внимание специальному оборудованию для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, подъемные устройства)
ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая больница»	13	16	14	7	8	58	провести соответствующую работу по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, этических норм - вежливости, доброжелательности, улучшению условий пребывания в части наличия свободных мест ожидания
ГБУЗ КО «Калужская областная детская больница»	11,5	13	11	8	8	51,5	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., обратить внимание на качество и полноту информации о работе медицинской организации, доступной в помещениях медицинской организации; улучшить работу по записи на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию и приему пациентов во время, установленное по записи; провести соответствующую работу по соблюдению этических норм - вежливости, доброжелательности

ГБУЗ КО «ЦРБ Мосальского района»	9	15	10	10	8	52	обратить внимание на полноту и качество информации о работе медицинской организации, доступной на официальном сайте медицинской организации (приказ Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н), улучшить работу по приему пациентов во время, установленное по записи, в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет и по телефону, условия пребывания в медицинской организации в части обеспечения свободных мест ожидания и питьевой водой, уделить особое внимание наличию специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (адаптированный лифт, сопровождающие работники, доступные санитарно-гигиенические условия)
ООО «Стоматолог»	6	17	9	10	8	50	оформить сайт медицинской организации с учетом полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации; улучшить работу в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет, по телефону; улучшить работу по приему пациентов и выполнению диагностических исследований во время, установленное по записи и по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
ГБУЗ КО «Детская городская больница»	4	18	7	9	10	48	улучшить работу в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет, по телефону, по приему пациентов и проведению диагностических исследований во время, установленное по записи, а также по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; проанализировать качество и полноту информации, размещаемую в помещениях и на сайте медицинской организации
ГБУЗ КО «Калужская городская больница № 5»	11	13	9	7	7	47	проанализировать качество и полноту информации, размещаемую на сайте медицинской организации; улучшить работу в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет, по телефону; увеличить количество свободных мест ожидания, улучшить состояние туалета; улучшить работу по приему пациентов во время, установленное по записи; провести работу по повышению компетентности медицинских работников
ГБУЗ КО «Наркологический диспансер Калужской области»	3,9	17	5	10	10	45,9	проанализировать качество и полноту информации, размещаемую в помещениях и на сайте медицинской организации; улучшить работу в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет, по телефону;

ГБУЗ КО «Калужский областной клинический онкологический диспансер»	10	15	5	6	9	45	улучшить работу по приему пациентов и проведению исследований во время, установленное по записи, по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; увеличить количество свободных мест ожидания, организовать наличие питьевой воды, улучшить состояние туалета; провести работу по соблюдению этики и деонтологии, повышению компетентности медицинских работников
ГБУЗ КО «ЦРБ Жуковского района»	7,6	11	5	5	0	28,6	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., разместить анкету для оценки качества медицинских услуг на сайте, улучшить работу в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет, по телефону; организовать свободные места ожидания, наличие питьевой воды, улучшить состояние гардероба, туалета; уделить особое внимание специальному оборудованию для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, адаптированный лифт, сопровождающие работники, доступные санитарно-гигиенические помещения, место для стоянки автотранспорта), улучшить работу по приему пациентов и выполнению диагностических исследований во время, установленное по записи; организовать работу по повышению компетентности медицинских работников
Учреждение здравоохранения «Медсанчасть № 2 г.Калуга»	4,4	10	7	6	0	27,4	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., обратить внимание на полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, улучшить работу в части записи на прием к врачу с использованием сети Интернет, по телефону; организовать свободные места ожидания, наличие питьевой воды, улучшить состояние гардероба, туалета; уделить особое внимание специальному оборудованию для лиц с ограниченными возможностями (адаптированный лифт, подъемные платформы, доступные санитарно-гигиенические помещения; улучшить работу по приему пациентов и выполнению диагностических исследований во время, установленное по записи и по соблюдению сроков ожидания приема врача в соответствии со сроками, установленными территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, организовать работу по повышению компетентности медицинских работников

Рекомендации общественного совета при министерстве здравоохранения Калужской области по улучшению качества работы медицинских организаций (2016 год)

Приложение 5

Калужская область							
Полное наименование организации	Результаты независимой оценки медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь В стационарных условиях по показателям, характеризующим:					Общая сумма баллов	Рекомендации обществен-ного совета
	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		
ГБУЗ КО «Городская клиническая больница № 2 «Сосновая роща»	13,9	20	13	10	15	71,9	продолжить работу в соответствии с установленными требованиями, обратить внимание на полноту и актуальность информации, размещаемой на сайте медицинской организации, провести работу по сокращению времени ожидания в приемном отделении
ГБУЗ КО «Калужский городской родильный дом»	13	19	14	10	15	71	улучшить работу в части назначения лекарственных средств и диагностических исследований на бесплатной основе и по сокращению времени ожидания в приемном отделении

ГБУЗ КО «ЦРБ Мосальского района»	14	18	14	10	15	71	обеспечить назначение лекарственных средств на бесплатной основе
ГАУЗ КО «Калужский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД»	13,9	20	14	10	13	70,9	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 № 956н; провести работу по улучшению питания в стационаре и сокращению времени ожидания в приемном отделении
ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая больница»	12	19	13	10	15	69	улучшить работу в части назначения лекарственных средств и диагностических исследований на бесплатной основе, а также по сокращению времени ожидания в приемном отделении
ГБУЗ КО «Калужский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	14	16	14	10	15	69	продолжить работу в соответствии с установленными требованиями, обратить особое внимание на приспособления для лиц с ограниченными возможностями
ГБУЗ КО «ЦРБ Мещовского района»	12,7	17	14	10	15	68,7	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет, оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 № 956н, обеспечить назначение лекарственных средств на бесплатной основе
ГБУЗ КО «ЦРБ Медынского района»	13,4	16	14	10	15	68,4	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., обратить особое внимание на приспособления для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, место автостоянки для инвалидов, подъемные

							приспособления)
ГБУЗ КО «Детская городская больница»	9	18	14	10	15	66	обратить внимание на качество и полноту информации, размещаемую на сайте медицинской организации; провести работу по улучшению условий пребывания в медицинской организации
ГБУЗ КО «Наркологический диспансер Калужской области»	13,9	14	11	10	15	63,9	провести работу по улучшению питания; уделить особое внимание наличию специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, адаптированный лифт, подъемная платформа); провести необходимую работу по госпитализации пациентов в назначенный срок
ГБУЗ КО «ЦРБ Перемышльского района»	13,7	12	14	10	14	63,7	провести работу по улучшению питания в стационаре, обеспечить назначение лекарственных средств на бесплатной основе, оформление сайта медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н
ГБУЗ КО «Областная туберкулезная больница Калужской области»	8,5	16	14	10	15	63,5	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет", улучшить условия пребывания в стационаре в части проведения ремонта, замены старой мебели; провести работу по улучшению питания

ГБУЗ КО «Калужская городская больница № 4 им.Хлюстина А.С.»	13,5	10	14	10	15	62,5	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях(www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"; улучшить условия пребывания в стационаре в части замены старой мебели, проведения ремонта; уделить особое внимание наличию специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, подъемные платформы, сменные кресла-коляски, доступные санитарно-гигиенические помещения)
ГБУЗ КО «ЦРБ Брятинского района»	13,5	10	14	10	15	62,5	улучшить работу в части размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях(www.bus.gov.ru) в сети "Интернет", обеспечить назначение лекарственных средств на бесплатной основе, уделить особое внимание наличию специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, подъемные платформы, сменные кресла-коляски, доступные санитарно-гигиенические помещения и др.)
ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая БСМП» им. К.Н. Шевченко	13	10	14	9	15	61	обратить особое внимание на приспособления для лиц с ограниченными возможностями (подъемные приспособления, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений, отсутствие сопровождающих медицинских работников и др.), обеспечить назначение лекарственных средств и диагностических исследований на бесплатной основе

ГБУЗ КО «Калужский областной клинический онкологический диспансер»	11	10	14	10	15	60	провести работу по улучшению питания; обеспечить назначение лекарственных средств и диагностических исследований на бесплатной основе
ГБУЗ КО «Калужская областная детская больница»	6,5	19	14	7	12	58,5	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., обратить внимание на качество и полноту информации о работе медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации, провести работу по повышению компетентности медицинских работников
ГБУЗ КО «Калужская городская больница № 5»	9	15	9	10	14	57	провести работу по улучшению условий пребывания в части уборки помещений, температурного режима; провести необходимую работу по организации госпитализации пациентов в назначенный срок и сокращению времени ожидания в приемном отделении;
ГБУЗ КО «ЦРБ Жуковского района»	6,6	10	14	10	10	50,6	оформить сайт медицинской организации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н., разместить анкету для оценки качества медицинских услуг на сайте; уделить особое внимание специальному оборудованию для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, адаптированный лифт, доступные санитарно-гигиенические помещения), обеспечить назначение лекарственных средств и диагностические исследования на бесплатной основе