

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета при министерстве здравоохранения Калужской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

от 27.12.2018

Министерство здравоохранения
Калужской области

члены Совета

М.П. Коновалова, Ю.К. Джанаев,
Н.И. Алмазов,
Н.Р. Нигматуллин

ответственный сотрудник министерства
здравоохранения Калужской области

В.П. Савельев

Повестка дня:

I. Обсуждение членами Общественного совета по независимой оценке качества (НОК) проблем качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Слушали: Коновалову М.П., председатель Общественного совета, которая сообщила присутствующим о проблемах в организации условий оказания медицинских услуг, с которыми встречались члены Общественного совета при оценке медицинских организаций, а именно:

- недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационных стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 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 анкеты по оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, внесены понятия, которые вводят в заблуждение многих анкетированных пациентов, не делающих различий в определенных статусах указанных граждан (граждан с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов), что негативно сказывается на объективности и достоверности полученной информации об условиях доступности медицинских услуг;

- недостаточное обеспечение комфортных условий предоставления услуг (не урегулированы вопросы предварительной записи на прием к врачу, соблюдение очередности приема, долгое ожидание приема, плановости и информатизации пациентов о сроках госпитализации и т.д.);

- недостаточное оборудование помещений в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и

маломобильных пациентов, отсутствие пандусов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат и т.д.).

Вышеперечисленные и иные проблемы непосредственно влияют, в конечном итоге, на получение объективной информации о состоянии дел в медицинской организации, проведение объективного анализа независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи.

На основании вышеизложенного Коновалова М.П. предложила членам Общественного совета осуществлять подсчет баллов по критериям оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, полученной ими при личном осмотре помещений, прилегающей территории в результате выездов в медицинские организации.

II. Доведение информации о требованиях Министерства здравоохранения Российской Федерации о порядке завершения работы по анкетированию пациентов медицинских организаций, проводимого членами Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг (НОК) и сроках размещения результатов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Слушали: Савельева В.П., начальник отдела контроля качества медицинской помощи населению министерства здравоохранения Калужской области, который довел до сведения членам Общественного совета информацию министерства здравоохранения Российской Федерации о предоставлении возможности медицинских организаций осуществить анкетирование по вопросам качества условий оказания медицинских услуг на бумажных носителях и проголосовать на официальном сайте медицинской организации интерактивно (заполнить анкеты в электронном виде). Таким образом, у пациентов существует реальная возможность высказать свое мнение о качестве условия оказания медицинских услуг в удобной и доступной форме для всех категорий пациентов.

В.П. Савельев напомнил членам Общественного совета, что согласно письма Первого Заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации от 07.12.2018 №21-3/10/2-129, о важности проведения анализа анкет, подсчета баллов, определения рейтинга медицинских организаций в связи с необходимостью своевременного размещения этой информации на официальном сайте министерства здравоохранения Калужской области (<http://admoblkaluga.ru>), а также на портале Министерства здравоохранения Российской Федерации (<http://nok.rosminzdrav.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» до конца 2018 года.

III. Окончательное подведение итогов по результатам анкетирования пациентов медицинских организаций, проведенного членами Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг (НОК).

Слушали: Савельева В.П., начальник отдела контроля качества медицинской помощи населению министерства здравоохранения Калужской области, который довел до сведения членов Общественного совета информацию о проведении подсчета результатов анкетирования пациентов (на бумажных носителях, в электронном виде).

Члены Общественного совета представили информацию по корректировке результатов анкетирования с учетом собственного анализа ситуации при проведении выездных мероприятий, учитывая информацию, полученную ими при личном осмотре помещений медицинских организаций и прилегающей территории в результате выездных

мероприятий. Результаты анализа анкет, проведенного членами Общественного совета оформлены в Приложении №1 к настоящему протоколу заседания.

Приняв к сведению предложения Коноваловой М.П., информацию Савельева В.П., с учетом состоявшегося обсуждения **решили:**

1. Учесть результаты обсуждения проблем, выявленных при проведении анкетирования пациентов медицинских организаций, несовершенство анкет, субъективность самого процесса анкетирования пациентов при осуществлении подсчёта баллов по критериям оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 г.

2. Разместить результаты обсуждения на официальном сайте министерства здравоохранения Калужской области в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»....

Разместить решение Общественного совета на портале независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг (НОК) Министерства здравоохранения Российской Федерации.

3. Пригласить на следующее заседание Общественного совета руководителей медицинских организаций, в которых результаты подсчета в соответствии с критериями оценки качества условий оказания медицинских услуг в количественном выражении, наиболее высокие и наиболее низкие.

Предложения, направленные на улучшение качества условий оказания медицинских услуг, оформлены в Приложении №2 к настоящему протоколу заседания.

Представить в министерство здравоохранения Калужской области предложения, направленные на улучшение качества условий оказания медицинских услуг.

За – 4

Против – нет

Воздержался – нет

Председатель Общественного совета
при министерстве здравоохранения
Калужской области по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг медицинскими
организациями

М.П. Коновалова

Рейтинг
результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания ими услуг в 2018 г

№ п/п	Медицинская организация	среднее
1	ГБУЗ КО "Калужская городская больница N 5"	93
2	ГБУЗ КО "Калужская областная клиническая больница скорой медицинской помощи" им. К.Н. Шевченко	93
3	ГБУЗ КО "Центральная районная больница Дзержинского района"	88
4	ГБУЗ КО "Центральная районная больница Бабынинского района"	87
5	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая больница имени К.Э. Циолковского на станции Калуга открытого акционерного общества "Российские железные дороги"	82

Предложения
направленные на улучшение качества условий оказания медицинских услуг
оказываемые медицинскими организациями, в отношении которых
проводилась независимая оценка качества условий оказания ими услуг в
2018 г

№ п/п	Наименование медицинского учреждения Калужской области	Предложения, направленные на улучшение
1	ГБУЗ КО "Калужская городская больница N 5"	<p>1. Недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационных стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 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". А именно, согласно п. 6 приложения №1 указанного приказа №956н список сотрудников ЛПУ имеется на сайте, но сведения о очередной плановой сертификационной учебе не обновляются. Сертификаты медицинского персонала просрочены.</p> <p>2. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.</p> <p>3. Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов, в соответствии с требованиями Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной</p>

		<p>систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. N 802н): установить поручни в санитарно-гигиенических помещениях для маломобильных пациентов.</p> <p>4. Оборудовать помещения в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, отсутствие пандусов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат и т.д.).</p> <p>5. В целях обеспечения комфортности условий в организации, для сокращения времени ожидания внедрить элементы «Бережливой поликлиники»: организовать электронную очередь.</p> <p>6. Обеспечить возможность пациентам заполнять анкеты в бумажном виде для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом-специалистом) и в стационарных условиях.</p>
2	ГБУЗ КО "Калужская областная клиническая больница скорой медицинской помощи" им. К.Н. Шевченко	<p>1. Недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационных стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 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". А именно, согласно п. 6 приложения №1 указанного приказа №956н список сотрудников ЛПУ имеется на сайте, но сведения о очередной плановой сертификационной учебе не обновляются.</p>

		<p>Сертификаты медицинского персонала просрочены.</p> <p>2. Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов, в соответствии с требованиями Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. N 802н): установить поручни в санитарно-гигиенических помещениях для маломобильных пациентов.</p> <p>3. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.</p> <p>4. Оборудовать помещения в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат и т.д.).</p> <p>5. В целях обеспечения комфортности условий в организации, для сокращения времени ожидания внедрить элементы «Бережливой поликлиники»: организовать электронную очередь.</p> <p>6. Обеспечить возможность пациентам заполнять анкеты в бумажном виде для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом-специалистом) и в стационарных условиях.</p>
3	ГБУЗ КО "Центральная районная больница Дзержинского района"	<p>1. Недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационных стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг</p>

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. Размещать информацию-отзывы о врачах на сайте.

3. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.

4. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.

5. Для сокращения времени ожидания внедрить элементы «Бережливой поликлиники»: оптимизация расписания, увеличение продолжительности работы рентген- и флюорокабинета, процедурного кабинета, дежурного врача.

6. Улучшить навигацию пациентов по кабинетам врачей-специалистов в поликлинике.

7. Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов, в соответствии с требованиями Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. N 802н): установить поручни в санитарно-гигиенических помещениях для маломобильных пациентов.

8. Оборудовать помещения в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, отсутствие пандусов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях,

		<p>электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат и т.д.).</p> <p>9. Обеспечить возможность пациентам заполнять анкеты в бумажном виде для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом-специалистом) и в стационарных условиях.</p>
4	ГБУЗ КО "Центральная районная больница Бабынинского района"	<p>1. Недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационных стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 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".</p> <p>2. Размещать информацию-отзывы о врачах на сайте.</p> <p>3. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.</p> <p>4. Для сокращения времени ожидания внедрить элементы «Бережливой поликлиники»: оптимизация расписания, увеличение продолжительности работы рентген- и флюорокабинета, процедурного кабинета, дежурного врача.</p> <p>5. Улучшить навигацию пациентов по кабинетам врачей-специалистов в поликлинике.</p> <p>6. Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов, в соответствии с требованиями Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной</p>

		<p>систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. N 802н): установить поручни в санитарно-гигиенических помещениях для маломобильных пациентов.</p> <p>7. Оборудовать помещения в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, отсутствие пандусов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат и т.д.).</p> <p>8. Обеспечить возможность пациентам заполнять анкеты в бумажном виде для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом-специалистом) и в стационарных условиях.</p>
5	<p>Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая больница имени К.Э. Циолковского на станции Калуга открытого акционерного общества "Российские железные дороги"</p>	<p>1. Недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационных стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 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".</p> <p>2. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.</p> <p>3. Размещать информацию-отзывы о врачах на сайте.</p>

		<p>4. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории лечебного учреждения со стендами-указателями маршрута движения автомобильного транспорта.</p> <p>5. Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов, в соответствии с требованиями Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. N 802н): установить поручни в санитарно-гигиенических помещениях для маломобильных пациентов.</p> <p>6. Оборудовать помещения в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат и т.д.).</p> <p>7. В целях обеспечения комфортности условий в организации, для сокращения времени ожидания внедрить элементы «Бережливой поликлиники»: организовать электронную очередь.</p> <p>8. Обеспечить возможность пациентам заполнять анкеты в бумажном виде для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом-специалистом) и в стационарных условиях</p>
--	--	---