

ПРОТОКОЛ № 20
заседания Общественного совета по здравоохранению
при Министерстве здравоохранения Пензенской области

Г. Пенза

21 декабря 2016 г.

Орлов Юрий Александрович - председатель Общественного совета

Землякова Валентина Ивановна - секретарь Общественного совета

Члены Совета: Н.Н.Ашанина, Г.И.Ардаков, Е.П.Баннова, Т.А.Дивак, З.Л. Игнатьева, Г.В.Игнатьев, С.П. Куликов, А. С. Мякинкова, А.Е.Николаева, М.Ю. Сафронкина, В. В.Трусов, В.И.Шелудько

Приглашенные: Ю.С.Христофорова, начальник управления делами Министерства здравоохранения Пензенской области, руководители медицинских организаций.

В работе заседания принимают участие: Стрючков В.В., Министр здравоохранения Пензенской области, Чижова О.В., заместитель Министра здравоохранения Пензенской области

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Пензенской области в 2016 году.

Орлов Ю.А., Шелудько В.И., Пьянов Н.А., Николаева А.Е., Капустин А.Н.,
Ашанина Н.Н., Землякова В.И., Стрючков В.В.

Информация Ю.А.Орлова: «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в Пензенской области проводится в соответствии с со ст. 79.1 Федерального закона от 29.11.2011 № 323-ФЗ «N 323-ФЗ «**Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации**», по утвержденным Министерством здравоохранения РФ показателям, характеризующим

- открытость и доступность информации о медицинской организации ;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворенность оказанными услугами.

В 2015 году независимая оценка качества оказания услуг проведена в 26 МО из 73, участвующих в реализации программы госгарантий, что составило, 35,6 процента, в 2016 – в 29 или 36,7 %

В 2017 году эта работа будет проведена в оставшихся МО, перечень которых будет определен после утверждения территориальной программы госгарантий на 2017 год

Источниками информации для оценки являются сайты медицинских организаций, информация, размещенная на стендах непосредственно в помещениях медицинских организаций, анкетирование граждан – получателей услуг, а также проведение контрольных проверок членами общественного совета при Министерстве здравоохранения Пензенской области.

Анкетирование в 2016 году проводилось как членами общественного совета, так и организацией-оператором, которой являлась ООО «Новая марка», выбранная Министерством здравоохранения Пензенской области на конкурсной основе.

Кроме того, на сайте Министерства здравоохранения Пензенской области, на сайтах абсолютного большинства медицинских организаций предоставлена возможность в интерактивном режиме оценить качество оказываемых услуг, пройдя по ссылке «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями. Принять участие в голосовании».

В общей сложности в 2016 году проанкетировано 5545 получателей услуг, 3223- получивших услуги в амбулаторных условиях и 2322 - в стационарных.

Из общего количества проанкетированных - 517 ответили на вопросы

интерактивной анкеты (184- оценили качество в стационарах и 333 – в амбулаторных условиях), при этом в интерактивном опросе участвовали пациенты только 39 МО из 79

К сожалению, как видим, интерактивное анкетирование не получило большого распространения, на что необходимо обратить внимание и руководителям медицинских организаций и Министерству здравоохранения Пензенской области.

Результаты интерактивного опроса показали следующее: более 80 процентов принявших участие отмечают открытость и доступность информации о медицинских организациях; в целом в области соблюдаются установленные программой госгарантий сроки госпитализации в стационары, время ожидания в приемном отделении. В течение 30 дней были госпитализированы 93,4 процента пациентов (в т. ч. 64 % ответили , что ожидали плановой госпитализации менее 15 дней), у 74,5 % время ожидания в приемном отделении составило менее 30 мин., 92,4 % госпитализированы в установленное время.

Условиями пребывания в стационарах удовлетворены 88,6 процента из числа ответивших на вопросы анкеты , питанием 81,8 процента.

Опрос показывает, что не изжиты факты приобретения лекарственных препаратов и проведения диагностических исследований в стационарах за счет пациентов - так ответили 8,7 и 6, 6 процента соответственно.

Что касается качества оказания услуг в амбулаторных условиях, то 78,9 процента ответивших удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях, 72,6 %- оказанными услугами.

Компетентностью участковых педиатров удовлетворены 82 %, участковых терапевтов, врачей общей практики - 72,7 %, врачей-специалистов – 80,2 %; Основными причинами неудовлетворенности компетентностью врачей указывается то, что врач не разъяснил информацию о состоянии здоровья и не дал рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации.

15 % опрошенных отметили превышение сроков ожидания приема врача (более 14 календарных дней), 17.%- ожидали проведение диагностических исследований более 14 дней, а МРТ. ангиографии и др. более 30 дней - 15,5

процента.

59 пациентов (17,7 процента), получивших услуги в амбулаторных условиях, ответили, что благодарили врачей, при этом 30 процентов из них (19 чел) формой благодарности врачам назвали **подарки, услуги, деньги** (11+2+6).

По стационарам цифры таковы: благодарили 45 чел - 24.4 %, подарки, услуги, деньги – 10 чел (7+1+2)

В соответствии с планом работы общественного совета на 2016 год в перечень организаций. в отношении которых проводилась независимая оценка, было включено 29 медицинских организаций, в том числе 12 государственных, подведомственных Министерству здравоохранения Пензенской области, 4 государственных, подведомственных федеральным органам власти и 11 - иных форм собственности .

Наибольшее количество баллов по качеству оказания услуг в **амбулаторных условиях** получили:

| | Открытость и доступность информации | Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | Время ожидания предоставления медицинской услуги | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников в медицинской организации | Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | Общее количество баллов |
|--|-------------------------------------|--|--|---|---|--------------------------------|
| Максимально возможное количество баллов | 14 | 24 | 15 | 10 | 10 | 73 |
| Государственное автономное учреждение здравоохранения Пензенской области «Детская стоматологическая поликлиника» | 14 | 24 | 15 | 10 | 10 | 73 |

| | | | | | | |
|--|------|----|----|----|----|-------------|
| Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи» | 13,8 | 24 | 15 | 10 | 10 | 72,8 |
| Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» | 14 | 23 | 15 | 10 | 10 | 72 |

Наименьшее

| | | | | | | |
|---|------|----|------|----|----|-------------|
| Общество с ограниченной ответственностью «Профимед» | 1,2 | 17 | 11,5 | 10 | 10 | 49,7 |
| Федеральное казенное учреждение «Войсковая часть 45108» | 5 | 17 | 14 | 10 | 10 | 56 |
| Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть 59» Федерального медико-биологического агентства России | 11,9 | 21 | 14 | 4 | 8 | 58,9 |

По качеству оказания услуг в стационарных условиях :

Наибольшее

| | | | | | | |
|--|------|----|----|----|----|-------------|
| Максимально возможное количество баллов | 14 | 21 | 15 | 10 | 15 | 75 |
| Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной онкологический диспансер» | 14 | 21 | 15 | 10 | 15 | 75 |
| Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Пензенский областной госпиталь для ветеранов войн» | 13,7 | 21 | 14 | 10 | 15 | 73,7 |
| Общество с ограниченной ответственностью «Инномед» | 12,9 | 20 | 15 | 10 | 15 | 72,9 |

Наименьшее

| | | | | | | |
|---|------|----|----|----|----|-------------|
| Общество с ограниченной ответственностью «Здоровье» | 4,5 | 5 | 15 | 9 | 15 | 48,5 |
| Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть 59» Федерального медико-биологического агентства России | 6,9 | 13 | 13 | 9 | 12 | 53,9 |
| Акционерное общество «Пензенское производственное объединение электронной вычислительной техники» (АО «ППО ЭВТ») | 11,2 | 9 | 15 | 10 | 15 | 60,2 |

Надо отметить, что при формировании рейтинга медицинских организаций общественный совет сталкивается с определенными трудностями: в частности, общая оценка в баллах бывает занижена по не зависящим от МО причинам.

Например, есть такой показатель, как возможность записаться на прием к врачу через интернет. Правила записи на прием к врачу областной больницы такой возможности не представляют, но общая оценка сразу на единицу меньше. В дневных стационарах мы не ставим оценку по показателю удовлетворенность питанием (а максимальный балл по этому показателю 5).

Как оценить срок ожидания такого диагностического исследования, как МРТ, ангиография и т.п., если никому из опрошенных пациентов оно не назначалось.

Негосударственные медицинские организации не размещают сведения о себе на сайте Bus.gov.ru, так как он предназначен только для государственных и муниципальных организаций, из-за чего также общая оценка оказывается ниже.

Все эти вопросы требуют доработки системы независимой оценки со стороны Министерства здравоохранения РФ.

В порядке контроля была проведена оценка качества оказания услуг в Башмаковской РБ и Клинической больнице № 5, которые по итогам 2015 года получили наименьшее количество баллов. Следует отметить улучшение результатов по названным медицинским организациям. В Башмаковской РБ проведен ремонт некоторых отделений, доработан, приведен в соответствие с

требованиями Минздрава РФ сайт и информационные стенды медицинской организации.

В Клинической больнице также повышены открытость и доступность информации о медицинской организации, повысился процент удовлетворенных питанием в МО.

Членами общественного совета в 2016 году проведены контрольные проверки в 20 медицинских организациях. Как показали проверки, среди основных нареканий посетителей медицинских организаций остаются сроки ожидания приема врачей отдельных специальностей: ревматолог, сосудистый хирург, проктолог, и др., трудности с записью на прием к врачам через интернет, имеют место случаи нарушения установленных сроков госпитализации в круглосуточные и дневные стационары медорганизаций.

Пациенты круглосуточных стационаров жалуются на качество питания: низкое качество приготовления блюд, однообразие меню (ГБУЗ «Областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи» ГБУЗ «Областной противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ «Областная наркологическая больница», ФГБУЗ «Медико-санитарная часть 59»)

Не везде соответствуют санитарным нормам и требованиям санитарно—гигиенические условия: есть помещения, нуждающиеся в ремонте, замене старой мебели, посетители приемных отделений стационаров, амбулаторно-поликлинических учреждений не обеспечены питьевой водой, туалеты не приспособлены для маломобильных групп населения.

Оставляют желать лучшего показатели по открытости и доступности информации о медицинских организациях. Такие медицинские организации как ООО «Стоматологическая клиника зубного искусства», ФКУ «Войсковая часть 45108», ООО «Нейрон-мед» не имеют своих официальных сайтов. На сайтах отдельных медицинских организаций представлена неактуальная информация о деятельности, размещены недействующие редакции программы государственных гарантий оказания медицинской помощи, информация недостаточно структурирована, плохая навигация по сайтам, не все сайты имеют версии для

слабовидящих.

На сайтах таких медицинских организаций как негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая клиническая больница на ст. Пенза» открытого акционерного общества «Российские железные дороги», ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем – Пенза», ООО «Медцентр УЗИ», АО «Пензенское производственное объединение электронной вычислительной техники» (АО «ППО ЭВТ») ООО «Фрезениус нефрокеа», ООО «Здоровье», ООО «Консультативно-диагностический центр Клиника-сити», ООО Профимед» не размещены анкеты для интерактивного опроса, соответствующие требованиям Минздрава РФ. На сайтах ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная стоматологическая поликлиника», ООО «Инномед» -- имеются анкеты, но не участвуют в общем подсчете результатов интерактивного опроса.

Отсутствует конкретная информация о перечне, сроках и порядке предоставления услуг бесплатно по полису ОМС в рамках программы госгарантий на сайтах ООО «Профимед», ООО «Консультативно-диагностический центр «Клиника-Сити», Медсанчасти Акционерного общества «Пензенское производственное объединение электронной вычислительной техники» (АО «ППО ЭВТ»). На сайте ООО «Медцентр УЗИ» есть перечень услуг, предоставляемых по полису ОМС, однако порядок и сроки их предоставления подробно описаны только по процедуре ЭКО. На сайте ООО «Инмед» ссылка на информацию по ОМС крайне мелким шрифтом указана внизу страницы.

Не на всех сайтах представлена информация о медицинских работниках, как это определено приказом Минздрава РФ от 30.12.2014 №956н (ГБУЗ Пензенская областная офтальмологическая больница», Медсанчасть АО «Пензенское производственное объединение электронной вычислительной техники» (АО «ППО ЭВТ»), ООО «Медцентр УЗИ». «Отделенческая клиническая больница на ст. Пенза» ОАО «Российские железные дороги», медцентр ПГУ); информация о льготном лекарственном обеспечении

Информационные стенды в помещениях медицинских организаций нередко

перегружены, а необходимая информация отсутствует, выполнена мелким шрифтом и плохо читаема».

Рассмотрев, результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, Пензенской области, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг,

Общественный совет решил:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Пензенской области, в амбулаторных условиях, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг (приложение 1).

2. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Пензенской области в стационарных условиях, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг (приложение 2).

3. Рекомендовать руководителям медицинских организаций:

3.1 разработать планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг;

3.2 обеспечить размещение на официальных сайтах медицинских организаций, а также на информационных стендах в помещениях медицинских организаций информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н;

3.3 обратить внимание на санитарное состояние, отсутствие свободных мест ожидания и питьевой воды в амбулаторно-поликлинических подразделениях и приемных отделениях медицинских организаций;

3.4 принять меры по повышению качества информирования медицинскими работниками пациентов о состоянии их здоровья, методах профилактики и реабилитации; соблюдению медицинскими работниками норм этики и деонтологии;

3.5 принять меры по оснащению медицинских организаций оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с п.9 статьи 10 федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4. Министерству здравоохранения Пензенской области, руководителям медицинских организаций принять дополнительные меры по активизации участия посетителей медицинских организаций в интерактивном опросе по качеству оказания ими услуг.

5. Руководителям медицинских организаций ГБУЗ «Областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи» Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая клиническая больница на ст. Пенза» ОАО «Российские железные дороги», ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем – Пенза», ООО «Медцентр УЗИ», Медсанчасти Акционерного общества «Пензенское производственное объединение электронной вычислительной техники» (АО «ППО ЭВТ»), ООО «Фрезениус нефрокеа», ООО «Здоровье», ООО «Консультативно-диагностический центр «Клиника-Сити», ООО «Профимед» создать техническую возможность для выражения пациентами своего мнения о качестве оказания услуг, разместив на своих официальных сайтах баннеры-ссылки на интерактивные анкеты.

6. Руководителям медицинских организаций ГБУЗ «Областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи» ГБУЗ «Областной противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ «Областная наркологическая больница», ФГБУЗ «Медико-санитарная часть 59» принять меры к улучшению питания пациентов в круглосуточных стационарах.

7. Руководителям ФКУ «Войсковая часть 45108» и ООО «Стоматологическая клиника зубного искусства», ООО «Медцентр УЗИ», Медсанчасти АО «Пензенское производственное объединение электронной вычислительной техники» (АО «ППО ЭВТ»), ООО «Фрезениус нефрокеа», ООО

«Здоровье», ООО «Нейрон-Мед», ООО «Профимед» создать официальные сайты или привести их в соответствие с требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31.12.2014 № 956 н « 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", обратив особое внимание на информирование населения о перечне, порядке и сроках предоставления медицинских услуг, оказываемых руководимой медицинской организацией бесплатно в рамках территориальной программы госгарантий по полису ОМС.

8. Главному врачу ГБУЗ «Пензенская областная офтальмологическая больница» обеспечить создание версии «Для слабовидящих» официального сайта МО, внедрить в практику голосовое информирование пациентов.

9. Руководителям медицинских организаций исключить факты лекарственного обеспечения и проведения диагностических исследований за счет пациентов в период пребывания их в круглосуточных стационарах.

10. Руководителям негосударственных медицинских организаций, работающих в системе медицинского страхования, строго соблюдать требования нормативных актов, регламентирующих проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

11. Утвердить предложения по улучшению качества работы медицинских организаций на 2017 год согласно приложению

Голосовали «за» - единогласно.

Председатель общественного совета
Секретарь общественного совета

Ю.А.Орлов
В.И.Землякова