



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Общественный совет по независимой оценке качества работы  
государственных учреждений здравоохранения  
Амурской области (Общественный совет)**

**25 ноября 2014**

**ПРОТОКОЛ  
Заседание № 4**

**Присутствовали:**

1. Дворникова Ольга Ивановна – председатель, член Правления Амурского областного Союза женщин, председатель женсовета Благовещенского района  
Алькова Татьяна Юрьевна – секретарь, начальник отдела качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения области
2. Горпинич Владимир Петрович – заместитель председателя, член городского совета ветеранов
3. Попова Галина в Михайловна – член Совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей», председатель БГОО «Сотвори добро»
4. Казакова Валентина Федоровна - член Совета Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей»
5. Самбур Елена Петровна – Председатель Амурского регионального отделения «Общероссийская общественная организация «Союз пенсионеров России»

**Повестка:**

- 1) Обсуждение результатов оценки качества работы медицинских организаций области за 2014 год и выработка предложений по улучшению качества работы медицинских организаций.
- 2) Обсуждение примерного плана работы Общественного совета на 2015 год.
- 3) Ротация состава Общественного совета.
- 4) Практическое занятие по заполнению первичной информации оценки качества работы медицинских организаций области по усовершенствованной электронной карте (работа с личными кодами доступа).

**Выступили: О.И.Дворникова, В.П.Горпинич, Г.М.Попова,  
В.Ф.Казакова, Е.П.Самбур:**

1. Членам Общественного совета присвоен код доступа для внесения результатов оценки качества медицинских организаций области в программу учета и свода первичной информации в автоматизированном режиме.

2. Обсуждение результатов оценки качества работы медицинских организаций области:

2.1. В ходе анкетирования министерством здравоохранения области установлено, что при первом обращении удалось записаться на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию 69,35% из опрошенных пациентов. Записались на прием к врачу с первого раза по телефону 51,61%. Сложности при записи на прием по электронной регистратуре испытывали 46,77%. Легко удалось записаться на прием к врачу при личном обращении в регистратуру 51,61%. Сложности при получении талона были у 48,39%. Через региональный портал государственных услуг (интернет) легко записались на прием к врачу 46,77%. Сложности были у 53,23% (не размещены талоны). В 77,42% период ожидания с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного врача до назначенного времени приема врача составил до 10 дней. 22,58% ожидали приема более 10 дней.

Практически не пришлось ожидать приема врача (по записи) 38,71%. Ожидали приема врача более 20 минут 61,29%.

До 10 дней ожидали диагностических исследований и их результатов (от назначения до прохождения исследований и от прохождения исследований до получения результатов исследования) 61,29% респондентов. От 10 до 20 дней срок ожидания составил у 14,52%, более 20 дней ожидали услуги 24,19%.

Условиями ожидания приема к врачу полностью удовлетворены 53,23% (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения), Частично не удовлетворены 46,77%.

При вызове участкового врача на дом получили необходимую помощь и консультацию 64,52% респондентов. Не в полном объеме получили помощь 35,48%.

Полностью удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в поликлиниках 53,23% пациентов, не удовлетворены – 46,77%.

После получения направления на плановую госпитализацию, время ожидания услуги составило до 10 дней у 61,13% опрошенных пациентов, от 10 до 20 дней - 17,74%, более 20 дней ожидали 16,13%.

Вежливость и внимательность врача на приеме оценили как «очень вежливое» 38,71%, удовлетворительную оценку дали 37,10% респондентов, 24,19% - не удовлетворены медицинской этикой врача.

Вежливость и внимательность медицинской сестры на приеме у врача оценили 48,39% как «очень вежливое», 27,42% - удовлетворены отношением врача, 24,19% не довольны.

На отлично оценили объяснение врачом назначенных пациенту исследований, результатов проведенных исследований и назначенного лечения на приеме 48,39% респондентов, в целом удовлетворены приемом 22,58%, не удовлетворены – 29,03%.

Удовлетворены оценкой выявленных врачом изменений состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения на приеме 38,71%, частично – 60,65%, не удовлетворены результатом приема – 30,65 пациентов.

При получении стационарной помощи удовлетворены продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации 36,36% пациентов. В целом не удовлетворены работой приемно-диагностического отделения 63,64%.

Удовлетворены объяснением врача назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения 72,7% респондентов. При этом 50% пациентов недовольны результатом выявленных врачом изменений состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения. В целом удовлетворены условиями оказания медицинской помощи 36,3%. Удовлетворены питанием во время пребывания в медицинской организации 45,45%, недовольны питанием 54,55%. Удовлетворены качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом 50% пациентов. 11,36% пациентов не довольны отсутствием тишины возле палат в ночное время, 79,54% нарушений больничного режима не отмечают.

50% пациентов во время пребывания в медицинской организации приобретали лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет, у 36,3% возникла во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать за свой счет дополнительные диагностические исследования. Вежливость и внимание персонала стационара на «отлично» 20,45%, в целом удовлетворены отношением медицинских работников – 31,82%, не довольны – 47,73% респондентов. Помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу на «хорошо» оценили 59,09%, недовольны качеством ухода 40,91% пациентов.

#### Заключение:

По результатам он-лайн опроса получателей государственной услуги на сайте министерства здравоохранения области удельный вес удовлетворенных первичной медико-санитарной помощи составил 55,91%, не удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуги 44,09% респондентов.

В ходе проведения анкетного опроса получателей амбулаторной и стационарной помощи в медицинских организациях, подлежащих мониторингу наименее удовлетворены амбулаторной помощью ГБУЗ АО "Ромненская больница" – 11,1%, ГБУЗ АО "Магдагачинская больница" – 18,1%, ГАУЗ АО "БГКБ" – 18,8%, ГБУЗ АО "Серышевская больница" –

33,3%, ГБУЗ АО "Завитинская больница" – 37,4%, ГБУЗ АО "Октябрьская больница" – 44,4%, ГБУЗ АО "Селемджинская больница" – 47,1%, что ниже показателя «Дорожной карты» (51,0%). По результатам он-лайн опроса получателей государственной услуги на сайте министерства здравоохранения области удельный вес удовлетворенных первичной медико-санитарной помощи в условиях стационара составил 39,57%, не удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуги 60,43% респондентов.

Наименее удовлетворены работой стационаров ГБУЗ АО "Шимановская больница" – 11,76%, ГБУЗ АО "Ивановская больница" – 11,76%, ГБУЗ АО "Серышевская больница" – 17,65%, ГБУЗ АО "Тамбовская больница" – 17,65%, ГБУЗ АО "Завитинская больница" – 23,5%, ГБУЗ АО "Свободненская больница" – 26,9%. ГБУЗ АО "Селемджинская больница" – 35,2%, ГБУЗ АО "Белогорская больница" – 31,4%,

Удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации, 64,52% респондентов, не нашли нужной информации на сайте 35,48%.

## **2.2. В ходе оценки качества работы медицинских организаций Общественным советом установлено:**

- На информационных стендах в детских поликлиниках г.Благовещенск отсутствуют сведения о перечне льготных лекарственных средств, порядке выписки льготных рецептов. Трудности при получении льготных лекарственных средств по причине их отсутствия.

- Срок ожидания ультразвукового исследования в поликлиниках г.Благовещенск до 1 месяца (Городские поликлиники № 1, № 2, № 3).

- Городская поликлиника № 3: ожидание записи к кардиологу, неврологу, эндокринологу до 24 дней, трудно сдать кровь на ТТГ (нет реактивов),

- В случае предварительной записи на прием необходимо отстоять очередь за медицинской картой в регистратуре, регистратор не относит карту к врачу (Городские поликлиники № 3, № 4, Амурская областная консультативная поликлиника).

- Срок ожидания скорой медицинской помощи в населенных пунктах Благовещенского района до 2-х часов и более, отсутствие карт проезда у водителей бригад СМП, отсутствие освещения, названий улиц, нумерации домов удлиняют время прибытия бригад СМП.

имеет место отказ в выдаче направления в Амурскую областную консультативную поликлинику жителям Благовещенского района.

- В населенных пунктах Благовещенского, Ромненского и Тамбовского районов отсутствуют графики выездов врачей.

- Отмечаются улучшения в работе поликлиник г.Благовещенск: на стендах имеется информация о порядке предоставления платных медицинских услуг, в городской поликлинике № 4 налажена работа лабораторной службы, имеется пандус, организована работа электронной выдачи талонов по предварительной записи на прием (поставлен автомат).

Во 2-ой поликлинике налажена работа регистратуры в части доставки амбулаторных карт на больных, записавшихся предварительно, к врачу. В городской поликлинике № 3 отмечена доброжелательность медицинских работников, обеспечена доступность терапевтической помощи и ЭКГ исследования в день обращения за медицинской помощью, имеется пандус. Наркологический диспансер: отличная доступность записи на прием, доброжелательное и внимательное отношение медицинских работников, хороша и полна стендовая информация, в доступном для посетителей месте.

3. Потребители медицинских услуг заполняют анкеты некорректно по причине присутствия препятствия руководителей поликлиник.

4. Не может присутствовать на заседаниях Общественного совета по уважительной причине Светличная Анна Николаевна – председатель Ассоциации многодетных матерей Амурской области.

### **РЕШИЛИ:**

1. Рекомендовать медицинским организациям области предложения по улучшению качества их работы:

1) Обеспечить консультирование пациентов (их законных представителей) о возможном применении более дешевых аналогов рекомендуемых лекарственных препаратов (осуществлять выписку лекарственных средств строго по международному непатентованному наименованию). Информировать пациентов об адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация.

2) Обеспечить утвержденный федерацией порядок выписки льготных лекарственных средств в детских поликлиниках г.Благовещенск.

3) Укомплектовать информационные стенды поликлиник г.Благовещенск (детские и взрослые) информацией об объемах медицинской помощи, оказываемой в рамках Территориальной программы государственных гарантий, перечнем льготных лекарственных средств. Обеспечить информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений.

4) Укомплектовать информационные стенды амбулаторий и ФАПов Благовещенского, Ромненского и Тамбовского районов графиками выездов узких специалистов.

5) Обеспечить работу медицинской регистратуры поликлиник г.Благовещенск (детские, взрослые), центральной районной поликлиники п.Чигири, Амурской областной консультативной поликлиники в части систематизированного хранения медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

6) Обеспечить работу медицинской регистратуры поликлиник г.Благовещенск (детские, взрослые), центральной районной поликлиники п.Чигири в части:

- организации записи больных в кабинет медицинской профилактики, кабинет доврачебной помощи (как непосредственном обращении пациентов в поликлинику, так и по телефону),

- информирования пациентов о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем медицинской организации и его заместителями;

- обеспечения регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи.

2. Общественному совету продолжить оценку качества работы специализированных медицинских организаций области и районных больниц, не охваченных оценкой в течение текущего периода 2014 года. Представить результаты оценки качества обеспечить в срок до 20.12.2014.

3. Председателю Общественного совета организовать работу совета в соответствии с Положением, утвержденным приказом министерства здравоохранения области от 14.11.2014 № 1323. Очередное заседание Общественного совета провести в феврале 2015 года.

Повестка:

Обсуждение результатов работы Общественного совета в 2014 году.

Анализ проведенной Общественным советом независимой оценки качества работы медицинских организаций области в 2014 году и предложений по улучшению качества работы медицинских организаций.

Утверждение плана работы Общественного совета на 2015 год. В план работы Общественного совета на 2015 год включить выездное анкетирование (опрос) участников областного совещания «Дети войны» в марте 2015 г. в пансионате Приозерье (90 чел.).

4. По факту представления личного заявления о выходе из Общественного совета исключить из членов Общественного совета Светличную Анну Николаевну (председатель Ассоциации многодетных матерей Амурской области).

Председатель О.И.Дворникова



Секретарь  
Т.Ю.Алькова