

**Протокол заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями
от 23.11.2016**

Повестка заседания Общественного совета:

1. Информация о ходе независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края в 2016 году и о переносе независимой оценки качества оказания услуг в ГУЗ «Забайкальский краевой клинический фтизиопульмонологический центр» на 2017 год (председатель Совета Б.В. Коржов).
2. Подведение итогов и утверждение балльных оценок рейтинга по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 26 медицинских организациях Забайкальского края за 2016 год (член Совета Л.С. Грищева).
3. Обсуждение предложений по улучшению качества работы медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году.

Присутствующие:

Коржов Борис Викторович – Председатель

Максимов Павел Алексеевич - заместитель Председателя

Члены:

Ширшов Юрий Александрович - первый проректор, заведующий кафедрой неврологии, нейрохирургии и медицинской генетики ГБОУ ВПО «ЧГМА»

Горбань Лариса Федоровна - пенсионер

Грищева Людмила Степановна - пенсионер

Терлецкая Галина Еремеевна – пенсионер

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

Белокриницкая Татьяна Евгеньевна - член Общественной палаты Забайкальского края, заведующая кафедрой акушерства и гинекологии ГБОУ ВПО «ЧГМА»

Потяев Александр Викторович - главный редактор газеты «Азия-экспресс»

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

Сидорович Лариса Анатольевна – секретарь

Общественный Совет решил:

1. Принять к сведению информацию председателя Общественного совета о ходе независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Забайкальского края в 2016 году.
2. Перенести проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГУЗ «Забайкальский краевой клинический фтизиопульмонологический центр» на 2017 год ввиду низкой репрезентативности информации об оценке медицинской организации.

Принято единогласно.

3. Утвердить балльные оценки для медицинских организаций Забайкальского края, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг:

3.1. среди медицинских организаций в амбулаторных условиях города Читы

1 номер	ГАУЗ «Городская поликлиника № 4	72,0 балла
2 номер	ГУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы»	70,9 балла
3 номер	ГАУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»	70,7 балла
4. номер	ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»	70,0 балла

3.2. среди краевых и городских учреждений:

3.2.1. в амбулаторных условиях:

1 номер	ГУЗ «Краевая детская клиническая больница»	71,8 балла
2 номер	ГУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр»	71,1 балла
3 номер	ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	70,2 балла
4 номер	ГУЗ «Краевая больница №3»	69,7 балла
5 номер	ГУЗ «Краевой кожно-венерологический	68,7 балла

	диспансер»	
6 номер	ГУЗ «Городская больница №2»	68,5 балла
7 номер	ГУЗ «Краевая больница №4»	67,9 балла
8 номер	ГУЗ «Городской родильный дом»	66,4 балла
9 номер	ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»	57,4 балла

3.2.2. в стационарных условиях:

1 номер	ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер»	72,9 балла
2 номер	ГУЗ «Забайкальский краевой госпиталь ветеранов войн»	72,1 балла
3 номер	ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	70,1 балла
4 номер	ГУЗ «Краевая больница №4»	69,6 балла
5 номер	ГУЗ «Краевая детская клиническая больница»	67,8 балла
6 номер	ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»	67,7 балла
7 номер	ГУЗ «Городской родильный дом»	65,2 балла
8 номер	ГУЗ «Городская больница №2»	64,8 балла
9 номер	ГУЗ «Краевая больница №3»	64,8 балла
10 номер	ГУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр»	63,3 балла

3.3. среди центральных районных больниц:

3.3.1. в амбулаторных условиях:

1 номер	ГУЗ «Акшинская ЦРБ»	71,8 балла
2 номер	ГУЗ «Читинская ЦРБ»	71,1 балла
3 номер	ГУЗ «Каларская ЦРБ»	68,6 балла
4 номер	ГУЗ «Балейская ЦРБ»	64,9 балла
5 номер	ГУЗ «Борзинская ЦРБ»	64,4 балла
6 номер	ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»	62,7 балла
7 номер	ГУЗ «Газ-Заводская ЦРБ»	62,4 балла
8 номер	ГУЗ «Улетовская ЦРБ»	62,1 балла
9 номер	ГУЗ «Александрово-Заводская»	56,2 балла
10 номер	ГУЗ «Карымская ЦРБ»	55,4 балла
11 номер	ГУЗ «Калганская ЦРБ»	42,7 балла

3.3.2. в стационарных условиях:

1 номер	ГУЗ «Борзинская ЦРБ»	71,7 балла
1 номер	ГУЗ «Александрово-Заводская»	71,7 балла
2 номер	ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»	70,9 балла

3 номер	ГУЗ «Читинская ЦРБ»	65,6 балла
4 номер	ГУЗ «Акшинская ЦРБ»	63,6 балла
5 номер	ГУЗ «Каларская ЦРБ»	62,0 балла
6 номер	ГУЗ «Калганская ЦРБ»	55,7 балла
7 номер	ГУЗ «Карымская ЦРБ»	54,2 балла
8 номер	ГУЗ «Газ-Заводская ЦРБ»	51,8 балла
9 номер	ГУЗ «Балейская ЦРБ»	47,9 балла
10 номер	ГУЗ «Улетовская ЦРБ»	45,1 балла

Принято единогласно.

4. Утвердить предложения по улучшению качества работы медицинских организаций Забайкальского края, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг:

Для ГАУЗ «Городская поликлиника № 4»:

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

Для ГУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы»:

- проверить и актуализировать официальные сайты подразделений и самого Центра на соответствие их содержания требованиям и форме, утвержденным приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 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";

- проверить и актуализировать содержание информации о медицинской организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru;

- проанализировать работу подразделений на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных

программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- проводить работу в коллективах, направленную на повышение авторитета медицинских работников, доброжелательности и вежливости в отношении к пациентам;

- рассмотреть вопрос улучшения условий пребывания в медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ГАУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»:

- проверить и актуализировать официальный сайт на соответствие их содержания требованиям и форме, утвержденным приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 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";

- проверить и актуализировать содержание информации о медицинской организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru;

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Для ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»:

- проверить и актуализировать официальные сайты подразделений и самого Центра на соответствие их содержания требованиям и форме, утвержденным приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. 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";

- проверить и актуализировать содержание информации о медицинской организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru;

- проанализировать работу подразделений на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- рассмотреть вопрос улучшения условий пребывания в медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ГУЗ «Краевая детская клиническая больница»:

- проанализировать причины низкой удовлетворённости питанием, разработать мероприятия по повышению организации питания пациентов;

- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств за счет личных средств во время пребывания в стационаре;

- разработать мероприятия по созданию надлежащих условий пребывания в стационаре лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ГУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр»:

- проанализировать причины низкой удовлетворённости питанием, разработать мероприятия по улучшению организации питания пациентов;

- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств за счет личных средств во время пребывания в стационаре;

- проанализировать причины низкой удовлетворённости условиями пребывания в медицинской организации, разработать мероприятия по их устранению.

Для ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»:

- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами диагностических исследований и лекарств за счет личных средств во время пребывания в стационаре;

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- принять меры по сокращению времени ожидания в приемном отделении.

Для ГУЗ «Краевая больница №3»:

- принять меры по сокращению сроков ожидания у кабинета врача.

- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами диагностических исследований и лекарственных препаратов за счет личных средств во время пребывания в стационаре;

- разработать меры по созданию надлежащих условий пребывания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер»:

- проанализировать причины низкой удовлетворённости питанием, разработать мероприятия по улучшению организации питания пациентов;
- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств за счет личных средств во время пребывания в стационаре;
- разработать мероприятия по созданию надлежащих условий пребывания в стационаре лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ГУЗ «Городская больница №2»:

- проанализировать причины низкой удовлетворённости питанием, разработать мероприятия по улучшению организации питания пациентов;
- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств за счет личных средств во время пребывания в стационаре;
- разработать мероприятия по созданию надлежащих условий пребывания в стационаре лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ГУЗ «Краевая больница №4»:

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- организовать запись всех пациентов на прием к врачу при первичном обращении;

- принять меры по приему пациентов в установленное по записи время;
- разработать меры по созданию надлежащих условий пребывания для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств и диагностических исследований за счет личных средств во время пребывания в стационаре;

- принять меры по сокращению сроков ожидания в приемном покое.

Для ГУЗ «Городской родильный дом»:

- принять меры по сокращению сроков ожидания у кабинета врача женской консультации;

- проанализировать причины низкой удовлетворённости условиями пребывания в медицинской организации, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, разработать мероприятия по улучшению условий пребывания в медицинской организации;

- проанализировать причины низкой удовлетворённости питанием, разработать мероприятия по повышению организации питания пациентов;

- принять меры по сокращению сроков ожидания в приемном покое;

- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств, диагностических исследований за счет личных средств во время пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»:

- проанализировать причины низкой удовлетворённости питанием, разработать мероприятия по улучшению организации питания пациентов;
- принять меры по предотвращению случаев оплаты пациентами лекарств за счет личных средств и диагностических исследований во время пребывания в стационаре;
- принять меры по сокращению сроков ожидания в приемном покое.

Для ГУЗ «Акшинская ЦРБ»:

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;

- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Читинская ЦРБ»:

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Каларская ЦРБ»:

- проанализировать причины недостаточной доступности записи, на прием к врачам и принять меры по улучшению доступности;

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- проанализировать причины неудовлетворенности пациентов условиями пребывания в медицинской организации и по возможности улучшить условия пребывания;

- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;
- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Балейская ЦРБ»:

- принять меры по улучшению условий пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;
- проводить работу с персоналом по вопросам доброжелательности и вежливого отношения к пациентам;
- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;
- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Борзинская ЦРБ»:

- принять меры по улучшению условий пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;
- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Для ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»:

- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;
- проводить работу с персоналом по вопросам доброжелательности и вежливого отношения к пациентам;
- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»:

- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;
- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических

исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;

- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Александровская ЦРБ»:

- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Карымская ЦРБ»:

- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;

- принять меры по улучшению условий пребывания как для лиц с ограниченными возможностями здоровья, так и для всех пациентов;

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;

- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.

Для ГУЗ «Улетовская ЦРБ»:

- проанализировать работу учреждения на наличие факторов, увеличивающих сроки ожидания приема врача и диагностических исследований с момента записи, и предусмотреть меры, направленные на сокращение сроков ожидания относительно сроков, утвержденных

программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;
- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре;
- принять меры по улучшению условий пребывания в медицинской организации.

Для ГУЗ «Калганская ЦРБ»:

- обеспечить запись на прием к врачу при первичном обращении всех пациентов и принять меры к сокращению времени ожидания приема у кабинета врача;
- проводить работу с персоналом по вопросам доброжелательности и вежливого отношения к пациентам;
- для увеличения положительной оценки в отношении компетентности улучшить качество профессиональной подготовки медицинских работников;
- проанализировать причины неудовлетворенности питанием пациентов и разработать меры по устранению этих причин;
- не допускать оплаты пациентами за свой счет назначенных лекарственных средств и диагностических исследований в период пребывания в стационаре.
- проанализировать причины недостаточной доступности записи, на прием к врачам и принять меры по улучшению доступности;
- принять меры по улучшению условий пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Принято единогласно.

5. Подготовить справку на имя министра здравоохранения Забайкальского края об итогах работы Совета за 2016 год, информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях и предложения по улучшению их работы.

Срок: до 01.12.2016 года - отв. Л.С. Грищева.

6. Разместить информацию об итогах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края за 2016 год в средствах массовой информации.

Срок: до 01.01.2017 года - отв. А.В. Потяев.

Председатель



Б.В. Коржов

Секретарь



Л.А. Сидорович