

ПРОТОКОЛ № 3

заседания Общественного совета по формированию независимой оценки
качества оказания услуг медицинскими организациями

Нижегородской области

29 июня 2016 года

г. Нижний Новгород

Председатель - директор ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»
А.В.Нестеренко;

Секретарь - начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО
«Центр медицинской инспекции» С.А.Дружкова.

Присутствовали:

председатель Некоммерческой
общественной организации
«Нижегородская ассоциация работодателей
здравоохранения» К.В.Кузнецов;

председатель общественной организации
«Врачебная палата Нижегородской
области» О.В.Железин;

председатель Нижегородской областной
организации Профсоюза работников
здравоохранения РФ Л.В.Лукичева;

руководитель рабочей группы «Социальная
справедливость» регионального отделения
Общероссийского общественного движения
«Народный фронт за Россию» в
Нижегородской области С.А.Апоян;

член общественной палаты Нижегородской
области В.В.Цывова;

директор ГБУЗ НО «Медицинский
информационно-аналитический центр» А.А.Коновалов

Кворум: 89 %

Повестка дня:

1. Анализ результатов анкетирования пациентов Нижегородской области, проведенном на официальном сайте Минздрава России.
2. Анкетирование стоматологических поликлиник.

По 1 вопросу повестки дня:

Выступили директор ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» А.В.Нестеренко, начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» А.С.Дружкова.

По информации полученной с «Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» за период с декабря 2015 года по май 2016 года прошло голосование в виде заполнения анкеты в электронном виде по 106 медицинским организациям, осуществляющим медицинскую помощь в амбулаторных условиях и 43 медицинской организации по стационару осуществляющим медицинскую помощь в стационаре.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в амбулаторных условиях

Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта (доброжелательность, вежливость)	120	67	53	44
Время ожидания приема у врача (менее 1 часа)	126	51	75	59,5
Удовлетворенность обслуживанием у участкового педиатра (доброжелательность, вежливость)	79	56	23	29
Удовлетворенность компетентностью участкового педиатра	79	46	33	42
Удовлетворенность обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость)	254	160	94	37
Удовлетворенность компетентностью врача-специалиста	254	152	102	40
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	305	188	117	38
Удовлетворённость условиями пребывания в МО	512	297	215	42

Наличие оборудования в МО для лиц с ограниченными возможностями	26	12	14	46
Ожидание проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследований меньше 7 дней	266	166	100	37,5
Ожидание проведения компьютерной, магнитно-резонансной томографии и пр. меньше 15 дней	99	54	45	45,4
Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	512	251	261	51

Анкеты были предоставлены по 106 медицинским организациям (количество анкетированных - 512).

По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового терапевта основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья (38%), отсутствие рекомендаций по диагностике и лечению (реабилитации) – 32%.

По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового педиатра основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья (34,5%), отсутствие рекомендаций по диагностике и лечению (реабилитации) – 31%.

По вопросу неудовлетворенности компетентностью врачей специалистов основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья (31%), отсутствие рекомендаций по диагностике и лечению (реабилитации) – 27%.

Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов – 54%. Отсутствовала техническая возможность записи в электронном виде – 12%, не дозвонились- 10%.

Основные показатели неудовлетворенности условиями пребывания в МО: отсутствие свободных мест ожидания – 30%, отсутствие питьевой воды – 21%, состояние туалета – 19%, санитарные условия – 18%.

По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: отсутствие подъемных платформ, адаптированных лифтов (по 14%), отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников (по 12,5 %).

По анкетам установлено, что в 12% случаев инициатором получения благодарности от пациентов был медицинский персонал. Самой распространенной формой благодарности является письменная благодарность (на сайте, в журнале) - 53%, благодарность в денежной форме составила 11%.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	10	5	5	50%
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	47	36	11	23
Удовлетворенность питанием в МО	87	58	29	33
Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	96	65	31	32
Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре	96	76	20	20
Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре	96	84	12	12,5
Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	96	66	30	31
Удовлетворённость условиями пребывания в МО	96	64	32	33
Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	96	64	32	33
Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	96	65	31	32
Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	96	65	31	32

Анкеты были предоставлены по 43 медицинским организациям (количество анкетированных - 96).

По вопросу неудовлетворенности условиями пребывания в приемном покое основные претензии были к отсутствию питьевой воды и санитарным условиям (по 27%).

По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений (17%), отсутствие подъемных платформ, сменных кресел-колясок, информационных стендов и голосовых сигналов (по 10%).

По вопросу оплаты назначенных диагностических исследований: для уточнения диагноза - 67%, для приобретения расходных материалов – 28%, с целью сокращения срока лечения – 5%.

Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 49%, не даны

рекомендации по диагностики и лечению (реабилитации) – 41%, не дали выписку – 10%.

Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: ремонт – 35%, уборка помещений – 23 %, старая мебель – 22%, освещение и температурный режим – 20%.

По анкетам установлено, что в 5,7% случаев инициатором благодарения от пациентов был медицинский персонал. Самой распространенной формой благодарности является письменная благодарность (на сайте, в журнале) - 35%, благодарность в денежной форме составила 12,5 %.

Предложение:

1. Направить информацию по проведенному анализу в министерство здравоохранения Нижегородской области для сведения.
2. Направить информацию по проведенному анализу для исправления выявленных недостатков в медицинские организации Нижегородской области.

Решение:

1. Направить информацию по проведенному анализу в министерство здравоохранения Нижегородской области для сведения.
2. Направить информацию по проведенному анализу для исправления выявленных недостатков в медицинские организации Нижегородской области.

Принято единогласно.

По 2 вопросу повестки дня:

Выступила начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» А.С.Дружкова, которая сообщила, что при проведении независимой оценки качества оказания услуг (далее – НОК) в стоматологических поликлиниках выявлено, что в утвержденной анкете имеется ряд вопросов, которые невозможно использовать при проведении НОК в указанных организациях. Такими вопросами являются:

- Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра)?
- Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра)?

Предложение:

Не учитывать ответы на указанные вопросы анкеты:

-Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра)?

-Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра)?

при подведении итогов НОК по стоматологическим поликлиникам.

Решение:

Не учитывать ответы на указанные вопросы анкеты при подведении итогов НОК по стоматологическим поликлиникам.

Принято единогласно.

Председатель, директор ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»



А.В.Нестеренко

Секретарь, начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»



С.А.Дружкова