

ПРОТОКОЛ № 4

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

Нижегородской области

11 августа 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 Нижегородской
общественной организации «Главный врач» Н.Н.Сухачева;

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

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: 77 %

Повестка дня:

1. Анализ результатов анкетирования пациентов Нижегородской области, проведенном на официальном сайте Минздрава России.
2. Подведения итогов независимой оценки, проведенной в отношении стоматологических поликлиник.
3. Определение медицинских организаций, независимая оценка качества оказания услуг которых будет проведена до конца 2016 года.
4. О результатах мониторинга сайтов медицинских организаций.

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, которые предоставили членам Совета информацию, полученную с «Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» по состоянию на 30 июля 2016 года.

Анкетирование прошли 114 граждан в отношении 52 учреждениям в условиях стационара и 698 граждан в отношении 125 учреждений в амбулаторных условиях.

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в условиях стационара:

1. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основное претензии: отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений (17 %), отсутствие подъемных платформ (13%), сменных кресел-колясок (13%), информационных стендов и голосовых сигналов (по 13%).
2. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: ремонт – 24%, уборка помещений – 18 %, старая мебель – 16 %, освещение и температурный режим – 16 %.
3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 31 %.
4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 34 %.
5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала при уходе за пациентами в МО (не достаточно внимательное отношение) – 31 %.
6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 31 %.
7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 22 %, не даны рекомендации по диагностике и лечению (реабилитации) – 18 %, не дали выписку – 4 %.

9. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 37 %.

10. Неудовлетворенность ожиданием проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследования от 7 до 14 календарных дней – 37 %, свыше 14 календарных дней – 63 %.

11. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) – 33 %.

12. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у участкового врача-педиатра (доброжелательность, вежливость) – 30 %

По анкетам установлено, что в 2% случаев инициатором получения благодарности от пациентов был медицинский персонал. Самой распространенной формой благодарности является письменная благодарность (на сайте, в журнале) - 14%, благодарность в денежной форме составила 2%.

В ходе обсуждения представленной информации поступило предложение: направить ее в министерство здравоохранения Нижегородской области для принятия организационных решений.

Решение:

1. Принять информацию к сведению и направить ее в министерство здравоохранения Нижегородской области для принятия организационных решений.

2. Предложить министерству здравоохранения Нижегородской области провести выборочные проверки МО, по которым проводилось голосование, по наиболее актуальным проблемным позициям:

- невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом);
- отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями;
- неудовлетворенность отношением персонала МО (доброжелательность, вежливость);
- неудовлетворенности компетентностью врачей;
- неудовлетворенности условиями пребывания в МО;
- неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО и на сайте;
- неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре;

- неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре.

Принято единогласно.

По 2 вопросу повестки дня:

Выступила начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» А.С.Дружкова, которая доложила, что независимая оценка в отношении стоматологических поликлиник проводится. В настоящее время проведен опрос в 22 МО. С целью ускорения процесса предлагаем привлечь к проведению анкетирования студентов НижГМА.

Предложение:

Проработать вопрос привлечения студентов НижГМА с целью завершения анкетирования до конца августа 2016 года.

Решение:

Проработать вопрос привлечения студентов НижГМА с целью завершения анкетирования до конца августа 2016 года.

Принято единогласно.

По 3 вопросу повестки дня:

Выступил директор ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» А.В.Нестеренко, который предложил провести до конца 2016 года НОК в отношении стационаров, расположенных на территории г.Нижнего Новгорода.

Решение:

Провести до конца 2016 года НОК в отношении стационаров, расположенных на территории г.Нижнего Новгорода согласно приложению.

Принято единогласно.

По 4 вопросу повестки дня:

Выступила начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» А.С.Дружкова, которая доложила, что в соответствии с приказом от 23.03.2016 № 336-л «О порядке контроля работы медицинских организаций по размещению ими информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах в сети «Интернет», ГБУЗ НО «МИАЦ»

проведен мониторинг информации, размещенной на сайтах МО Нижегородской области. По результатам мониторинга установлено, что одно учреждение не имеет сайта – ГКУЗ НО «Нижегородский областной медицинский центр мобилизационных резервов «Резерв». Наименьшая степень информативности и доступности выявлена у следующих учреждений: ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г.Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Областная психоневрологическая больница № 2», ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница», ГБУЗ НО «Уразовская центральная районная больница».

Предложение:

Направить в МО мониторинг информации, размещенной на сайтах подведомственных медицинских учреждений для устранения выявленных недостатков.

Решение:

Направить в МО мониторинг информации, размещенной на сайтах подведомственных медицинских учреждений для устранения выявленных недостатков.

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

ПЕРЕЧЕНЬ
медицинских организаций, подлежащих НОК в 2016 году

1.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко"
2.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Нижегородский областной клинический онкологический диспансер"
3.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 3" (Нижегородский гериатрический центр)
4.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Нижегородская областная детская клиническая больница"
5.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская больница N 21 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода"
6.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская больница N 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода" (за исключением стационара)
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Детская городская больница N 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода"
8.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская больница N 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода" (за исключением стационара)
9.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода"
10.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 13 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода"
11.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода"
12.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода"
13.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская больница N 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода"
14.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова"
15.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Детская городская клиническая больница N 27 "Айболит" Московского района г. Нижнего Новгорода"
16.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская больница N 28 Московского района г. Нижнего Новгорода"
17.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 30 Московского района г. Нижнего Новгорода"
18.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Детская городская больница N 42 Московского района г. Нижнего Новгорода"
19.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 5 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода"
20.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода"
21.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая

	больница N 29 Приокского района г. Нижнего Новгорода"
22.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Детская городская клиническая больница N 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода"
23.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 34 Советского района г. Нижнего Новгорода"
24.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская больница N 35 Советского района г. Нижнего Новгорода"
25.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Городская клиническая больница N 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода"
26.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области "Детская городская больница N 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода"
27.	НУЗ "Дорожная клиническая больница на ст. Горький ОАО "РЖД"
28.	ФБУЗ "Приволжский окружной медицинский центр" Федерального медико-биологического агентства, включая скорую помощь
29.	Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Клиническая больница N 50 Федерального медико-биологического агентства"
30.	ФГБУ "Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр" Министерства здравоохранения Российской Федерации (стационар)
31.	Нижегородский филиал ФГБУ "Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии" Министерства здравоохранения Российской Федерации
32.	ОАО "Нижегородский кардиохирургический центр"
33.	ГБУЗ НО "Детская специализированная больница медицинской реабилитации для детей психоневрологического профиля"
34.	ГБУЗ НО "Инфекционная клиническая больница № 2 г. Нижнего Новгорода"
35.	ГБУЗ НО "Инфекционная больница № 9 г. Н.Новгорода"
36.	ГБУЗ НО "Инфекционная больница № 23 г. Нижнего Новгорода"
37.	ГБУЗ НО "Детская инфекционная больница № 8 г. Нижнего Новгорода"
38.	ГБУЗ НО "Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн"
39.	ГБУЗ НО "Наркологическая больница"
40.	ГБУЗ НО "Нижегородский областной клинический противотуберкулезный диспансер"
41.	ГБУЗ НО "Противотуберкулезный диспансер Канавинского района г. Н.Новгорода"
42.	ГБУЗ НО "Нижегородский областной наркологический диспансер"
43.	ГБУЗ НО "Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер"

8. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО неудовлетворенность – 53 %.

9. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 19 %.

10. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 12, %.

По результатам анкетирования установлено, что 48 пациентов благодарили персонал МО за оказанные услуги в 6 % случаев инициатором благодарения от пациентов был медицинский персонал. Самой распространенной формой благодарности является письменная благодарность (на сайте, в журнале) - 43 %, в форме цветов и различных подарков – 50 %, благодарность в денежной форме составила 7 %.

Анализ анкетирования в амбулаторных условиях:

1. Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов - 50 %, отсутствовала техническая возможность записи в электронном виде – 14 %, не дозвонились – 9 %, по иным обстоятельствам – 25%,

2. По вопросам неудовлетворенности услугами, оказанными в МО, составила – 48 %.

3. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: отсутствие подъемных платформ, адаптированных лифтов - по 16%, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников - по 18 %.

4. По вопросам ожидания проведения сложных диагностических процедур (более 30 дней) (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) – 29 %.

5. По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового терапевта основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья - 49%, отсутствие рекомендаций по диагностике и лечению (реабилитации) – 40 %.

6. По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового педиатра основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 35 %, отсутствие рекомендаций по диагностике и лечению (реабилитации) – 29 %.

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

8. По вопросу неудовлетворенности компетентностью врачей специалистов основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 30 %, отсутствие рекомендаций по диагностике и лечению (реабилитации) – 28 %.