

## ПРОТОКОЛ № 6

заседания Общественного совета по формированию независимой оценки качества работы учреждений здравоохранения Нижегородской области

(далее – Совет)

«14» сентября 2017 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:**

Член Общественной палаты Нижегородской области

Г.А. Трофимова

Член учредительного совета «Нижегородской профессиональной Ассоциации специалистов с высшим и средним медицинским и фармацевтическим образованием»

Л.А.Поклад

И.о. проректора по последипломному образованию и лечебной работе ФГБОУ ВО НижГМА Минздрава России

М.А.Позднякова

Член общественной организации «Врачебная палата Нижегородской области», врач – эпидемиолог

Г.А.Шишкин

Президент Региональной общественной организации инвалидов «Нижегородская диабетическая лига»

А.А.Ростов

Активист регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Нижегородской области

С.В. Недров

## Приглашенные:

Главный врач ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №10 Канавинского района г.Н.Новгорода»	Д.Г.Буланов
Главный врач ГБУЗ НО «Городская больница №21 Автозаводского района г.Н.Новгорода»	Г.И.Ковалева
Зам.главного врача Н.А.Бушкова ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №38 Канавинского района г.Н.Новгорода»	Н.А.Бушкова
Заведующий организационно-методическим отделом ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района г.Н.Новгорода»	Е.П.Вереш
И.о.главного врача ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8 г.Н.Новгорода»	Л.Р.Павлович
Главный врач ООО «ИНИР-стом»	И.А.Шакеров
Главный врач ООО «Аксон»	Д.В.Белоусов
Главный врач ООО «САКСЭС» (не явилась)	Е.А.Петрова
Главный врач ООО «СМАЙЛ» (не явилась)	И.А.Подкопаева

**І. Отчет руководителей медицинских организаций, в отношении которых проводилась проверка устранения недочетов, выявленных в результате проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, проведенной в 2016 году.**

**( Буланов Д.Г., Ковалева Г.И., Бушкова Н.А., Шакеров И. А., Климова Е.П., Вереш М.М., Белоусов Д.В. Павлович Л.Р. )**

Заслушаны отчеты должностных лиц медицинских организаций по исполнению планов мероприятий по устранению замечаний медицинскими учреждениями после НОК – 2016 года.

ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н. Новгорода» (гл. врач Буланов Д.Г.) проведены следующие мероприятия:

1. Увеличена штатная численность персонала в приемном отделении на 1 штатную единицу администратора, что позволило распределить потоки пациентов и сократить сроки ожидания оказания медицинской услуги.

2. Вход в стационарное отделение оборудован двумя пандусами, для маломобильных граждан имеется лифт, оборудованный специализированными поручнями.
3. Качество питания находится под постоянным контролем. При составлении меню-раскладок соблюдаются нормы, установленные нормативными документами.
4. В терапевтическом отделении произведен косметический ремонт в санитарных комнатах.

ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Н. Новгорода» (гл. врач Ковалева Г.И.) проведены следующие мероприятия:

1. Заместителем главного врача по медицинской части (Н.Ю.Солдатов) проведен внутренний контроль по вопросу соблюдения сроков своевременной госпитализации. В ходе проверки установлено, что сроки госпитализации не превышают сроки, установленные ТППГ.
2. В приемном покое учреждения разграничен поток пациентов по плановой и экстренной госпитализации, что позволило сократить срок ожидания оказания медицинской услуги.
3. Произведен косметический ремонт помещений, что привело к повышению комфортности пребывания пациентов в медицинской организации, в холле установлены дополнительный диван для отдыха. Для лиц с ограниченными возможностями вход в медицинскую организацию оборудован пандусами, на стоянке возле медицинской организации имеются места для стоянки автомобилей для лиц с ограниченными возможностями.
4. Вопрос качества поставляемых продуктов находится под постоянным контролем. Проводится регулярный опрос пациентов с целью улучшения качества питания.
5. Проводится постоянный контроль уборки помещений и соблюдения санитарного законодательства.

ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Н. Новгорода» (зам. гл. врача Бушкова Н.А.) проведены следующие мероприятия:

1. Проводится работа по сокращению времени ожидания медицинской услуги в приемном отделении, а также при оказании экстренной помощи, для чего привлекаются дополнительные сотрудники.
2. Осуществляется внутренний контроль по соблюдению сроков госпитализации, установленных ТППГ.
3. В поликлиническом и стационарном отделениях с сотрудниками проводятся семинары по соблюдению норм этики и деонтологии.
4. Сотрудники медицинской организации регулярно направляются на повышение квалификации сотрудников.

5. Для маломобильных граждан в здании поликлиники на 1 этаже открыт кабинет доврачебного приема.
6. В здании стационара установлены поручни для маломобильных граждан, имеются указатели для слабовидящих.
7. В стационаре организована работа совета по лечебному питанию (председатель – заместитель главного врача по медицинской части Погребецкая В.А.), который контролирует организацию питания в соответствии с установленными нормами и качеством.

ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района» (зам. гл. врача Климова Е.П.) проведены следующие мероприятия:

1. Заведующими отделениями с сотрудниками ежеквартально проводятся семинары-тренинги по управлению конфликтными ситуациями. По вопросу соблюдения этики и деонтологии были проведены занятия с привлечением медицинского психолога с медицинскими работниками кардиологического, пульмонологического, эндокринологического и гастроэнтерологического отделений.
2. С работниками приемного отделения дополнительно проведен инструктаж по организации оформления госпитализации пациентов в кратчайшие сроки.
3. Качество питания, закупка продуктов питания находятся под постоянным контролем.
4. Для лиц с ограниченными возможностями в коридорах установлены поручни.

ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница №8 г. Н. Новгорода» (и.о. гл. врач Павлович Л.Р.) проведены следующие мероприятия:

1. Экстренная госпитализация производится в течение 20 минут с момента поступления пациента в приемный покой.
2. Главной медицинской сестрой систематически проводятся с медицинским персоналом занятия по вопросам соблюдения этики и деонтологии.
3. Для лиц с ограниченными возможностями возле здания медицинской организации организована парковка.
4. Для организации медицинской помощи в палатах для пациентов имеются кнопки для экстренного вызова медицинского персонала.
5. Осуществляется постоянный контроль за закупкой продуктов и организацией питания.
6. В доступных для пациентов местах в отделениях медицинской организации размещены анкеты по НОК, проводится анкетирование.

ООО «ИНИР-стом» (гл. врач И.А.Шакеров) проведены следующие мероприятия:

1. В холлах имеются стенды с необходимой информацией о работе организации, порядке предоставления услуг.
2. Для удобства, пациентов запись на прием к врачу организована



- при обращении непосредственно в МО, или по телефону.
3. Установка пандуса для инвалидов технически невозможна, предоставление медицинских услуг пациентам с ограниченными возможностями осуществляется. Доставка пациентов с ограниченными возможностями осуществляется ручным способом сотрудниками медицинской организации.
  4. Сроки проведения диагностических исследований, приема пациентов врачом соблюдаются в рамках программы ПГГ.

ООО "Аксон" (гл. врач Белоусов Д.В.) проведены следующие мероприятия:

1. Для лиц с ограниченными возможностями установлена кнопка вызова медицинского персонала. Планируется установка пандуса, (подготовлена проектно-сметная документация).
2. Наполнение сайта медицинской организации находится под постоянным контролем, обновление производится по мере изменения информации.
3. В учреждении установлен стенд, на котором имеется информация о медицинской организации, порядке предоставления медицинских услуг.
4. Главным врачом проводятся обучающие беседы с медицинским персоналом по вопросам порядка предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, предоставления рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов.
5. С медицинским персоналом проводятся беседы по вопросам соблюдения норм этики и деонтологии.

Информация членами Совета принята к сведению. По результатам предоставленных отчетов Советом установлено, что планы мероприятий по устранению недочетов, выявленных в результате НОК, проведенной в 2016 году медицинскими организациями исполняется.

**Принято единогласно.**

## **II. Обсуждение мероприятий, направленных на усовершенствование процедуры проведения анкетирования для НОК**

---

**(М.А.Позднякова, Г.А.Шишкин)**

Заслушана информация представителя ФГБОУ ВО НижГМА Минздрава России М.А.Поздняковой, которая обратила внимание на то, что при проведении анкетирования выявлены случаи недобросовестного исполнения, как со стороны анкетеров, так и со стороны руководителей медицинских организаций.

В результате обсуждения вопроса поступило предложение от члена общественной организации «Врачебная палата Нижегородской области», врача – эпидемиолога Г.А.Шишкина по разработке Регламента, который установить процедуру проведения анкетирования, обязательного для исполнения всеми лицами, участвующими в его проведении.

**Решение:** рекомендовать разработать и представить для обсуждения в Общественный совет проект Регламента проведения анкетирования. Ответственным назначить Г.А.Шишкина.

**Принято единогласно.**

**III. Определение сроков очередного Общественного совета для обсуждения итогов НОК 2017 года и принятия протокола.**

**(А.В.Нестеренко)**

А.В.Нестеренко выступил с информацией о том, что результаты НОК, проведенной в 2017 году, необходимо разместить на официальном сайте bus.gov.ru до 30.09.2017. С целью утверждения итогов НОК, проведенной в 2017 году, необходимо провести заседание Совета не позднее 25.09.2017.

**Решение:** Для утверждения итогов НОК, проведенной в 2017 году, провести очередное заседание Общественного Совета не позднее 25.09.2017.

**Принято единогласно.**

Председатель Совета

Секретарь Совета



А.В.Нестеренко

С.А.Дружкова