

ПРОТОКОЛ № 4
заседания общественного совета
при Минздраве Рязанской области
9 декабря 2016 года

Присутствовали: члены общественного совета при министерстве здравоохранения Рязанской области (далее – Совет), министр здравоохранения Рязанской области А.А. Прилуцкий, заместитель начальника отдела анализа, разработки и реализации целевых программ О.Л. Шапошникова.

Л.В. Крохотина: Позвольте поприветствовать членов общественного совета, выступающих и приглашенных! Кворум сегодня присутствует, предлагаю начать работу по повестке.

Вопрос 1. Утверждение результатов независимой оценки качества работы (далее – НОК) учреждений здравоохранения в 2016 году. Докладчик: *Председатель Правления Рязанской региональной общественной организации «Врачебная палата», главный врач ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» О.А. Нагибин.*

НОК проводится в медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. В 2016 году НОК проводится в медицинских организациях, которые набрали менее 40 баллов по результатам проведения НОК в предыдущем году. Это организации, в которых отмечался низкий уровень работы с населением по электронному анкетированию в 2015 году. В соответствии с решением Совета от 30 марта 2016 года это было 47 организаций, однако решением Совета от 15 сентября 2016 года список медицинских организаций, подлежащих НОК в 2016 году, скорректирован.

Исключены: ГБУ РО «Городская станция скорой медицинской помощи» (не разработаны специальные анкеты); ГБУ РО «Бюро судебно-медицинской экспертизы», ГБУ РО «Медицинский информационно-аналитический центр», ГБУ РО «Рязанская областная станция переливания крови», ГКУ Областной медицинский центр «РЕЗЕРВ» министерства здравоохранения Рязанской области, ГБУ РО «Центр по сертификации и контролю качества лекарственных средств», ГБУ РО «Дезинфекционная станция», ГКМПУЗ «Рязанский областной центр медицинской профилактики», ГКУЗ «Территориальный центр медицины катастроф Рязанской области» (деятельность нельзя отнести к оказанию услуг в стационарных или амбулаторных условиях).

Анализ сайтов проведен членами совета, представителями общественной организации «Совет молодых врачей» под моим руководством. Официальные сайты имеются у всех медицинских учреждений, сайты в основном приведены в соответствие с нормативными документами. Все организации зарегистрированы на сайте bus.gov.ru.

Выявлены следующие недостатки при анализе сайтов:

Некоторые ЛПУ не имеет версию сайта для слабовидящих, в разделе 1.2 отсутствуют следующие сведения:

- о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы и часы приема медицинского работника;

- о вакантных должностях;

- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

- о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

- о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

Некоторые страницы сайтов не активированы, информация на них полностью отсутствует (ГБУ РО «Александровская ЦРБ», ГБУ РО «Пителинская ЦРБ», ГБУ РО «Милославская ЦРБ»).

Для статистической достоверности результатов НОК по каждой медицинской организации должно быть заполнено не менее 100 анкет отдельно по поликлинике и по стационару. Техническая обработка данных электронного анкетирования по аналогии с прошлым годом проведена ГБУ РО «Центр медицинской профилактики, медицинской аналитики и информационных технологий».

В период с 20 сентября по 30 октября 2016 года проведены контрольные мероприятия в рамках НОК, которые носили выборочный характер. По результатам контрольных мероприятий члены Совета составил отчет. При формировании окончательных данных НОК членами Совета предлагаю учитывать результаты контрольных мероприятий.

По результатам контрольных мероприятий выявлены следующие недостатки в работе медицинских организаций:

- отсутствие информации или размещение в недоступном месте информации об оказании бесплатных медицинских услуг;
- трудности в идентификации медицинского персонала;
- отсутствие навигации в медицинской организации;
- размещение информации в недоступных или труднодоступных местах в помещениях медицинской организации;
- непредставленность в полной мере информации о руководителях медицинской организации.

Л.В. Крохотина: В соответствии с выявленными недостатками в ходе проведения контрольных мероприятий предлагаю скорректировать баллы в следующих медицинских организациях: при оказании медицинских услуг в амбулаторных условиях - ГБУ РО «Спасская ЦРБ» (6 баллов), ГБУ РО «Ряжская ЦРБ» (2 балла), ГБУ РО «Рыбновская ЦРБ» (3 балла), ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 1» (3 балла), «Стоматологическая поликлиника № 4» (3 балла), ГБУ РО «Городская поликлиника № 14» (45 баллов), при оказании медицинских услуг в стационарных условиях – ГБУ РО «Рязанский детский санаторий памяти В.И. Ленина» (14,98 баллов).

НОК оказания услуг медицинскими организациями в 2016 году в стационарных условиях

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации		Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения										Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		Итого:
															Доля потребителей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Доля потребителей услуг, положительно оценивших компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи ®	Итого:	
Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (i); в сети Интернет	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма подачи электрического обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицин	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядком предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k1)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядком предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили или указание времени приема и ФИО врача) первым обращением в медицинскую организацию (s)	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам	Доступность записи к врачу: телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование выполнения (относительно сроков ожидания, устано	Доля потребителей услуг, которым врач принял во внимание по времени, установленному по записи (v)	Доля потребителей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Доля потребителей услуг, положительно оценивших компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи ®	Итого:					
															Доля потребителей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Доля потребителей услуг, положительно оценивших компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Итого:		

9	ГБУ РО «Областной клинический перинатальный центр»	1	0,775	2	5	5	5	4,86	4,00	5	5	4,87	5	5	5	5	5	5	72,505
10	ГБУ РО «Городская детская поликлиника № 1»	1	0,735	2	5	5	5	4,80	4,00	5	5	4,86	5	5	5	5	5	5	72,395
11	ГБУ РО «Городской клинический родильный дом № 2»	1	0,62	2	5	5	5	4,76	4,00	5	5	4,78	5	5	5	5	5	5	72,16
12	ГБУ РО «Детская стоматологическая поликлиника № 1»	1	0,875	2	5	5	5	4,24	4,00	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	72,115
13	ГБУ РО «Старожиловская ЦРБ»	1	0,775	2	5	5	5	5,00	3,00	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	71,775
14	ГБУ РО «Стоматологическа я поликлиника № 2»	1	0,75	2	5	5	5	5,00	3,00	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	71,75
15	ГБУ РО «Стоматологическа я поликлиника № 3»	1	0,725	2	5	5	5	5,00	3,00	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	71,725
16	ГБУ РО «Областная детская клиническая больница имени Н.В. Дмитриевой»	1	0,775	2	5	5	5	4,94	3,00	5	5	4,92	5	5	5	5	5	5	71,635
17	ГБУ РО «Консультативно- диагностический центр»	1	0,5	2	5	5	5	5,00	3,00	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	71,5
18	ГБУ РО «Клепиковская ЦРБ»	1	0,775	2	5	5	5	4,91	3,00	5	5	4,74	5	5	5	5	5	5	71,425
19	ГБУ РО «Новомичуринская ЦРБ»	1	0,625	2	4	5	5	4,95	4,00	5	5	4,83	5	5	5	5	5	5	71,405
20	ГБУ РО «Женская консультация № 1»	1	0,625	2	5	5	5	4,86	4,00	5	5	4,86	4	5	5	5	5	5	71,345

21	ГКУЗ «Рязанский врачебно- физкультурный диспансер»	1	0,23	2	5	5	5	4,98	3,00	5	5	5,00	5	5	5	5	5	5	71,21
22	ГБУ РО «Касимовская ЦРБ»	1	0,525	2	5	5	5	4,93	4,00	5	5	4,72	5	5	5	5	5	4	71,175
23	ГБУ РО «Рязская ЦРБ»	1	1	2	5	5	5	5,00	4,00	5	4	4,95	5	5	5	5	4	5	70,95
24	ГБУ РО «Шиловская ЦРБ»	1	0,89	2	5	5	5	4,69	4,00	5	5	4,54	4	5	5	5	5	4	70,12
25	ГБУ РО «Рыбновская ЦРБ»	1	0,875	2	5	5	5	3,93	4,00	4	5	4,94	5	5	5	5	4	5	69,745
26	ГБУ РО «Сараевская ЦРБ»	1	0,7	2	4	5	5	5,00	4,00	5	5	4,71	5	5	5	5	5	2	68,41
27	ГБУ РО «Стоматологическа я поликлиника № 4»	1	0,975	2	5	5	5	4,75	4,00	4	4	4,83	5	3	5	5	4	5	67,555
28	ГБУ РО «Стоматологическа я поликлиника №1»	1	0,55	2	5	5	4	5,00	4,00	4	4	5,00	4	5	5	5	4	5	67,55
29	ГБУ РО «Спасская ЦРБ»	1	1	2	5	5	4	4,00	4,00	4	4	4,99	4	4	5	5	5	5	66,99
30	ГБУ РО «Ермишинская ЦРБ»	1	0,125	1	5	5	2	4,93	4,00	4	5	4,48	5	5	5	5	4	4	64,535
31	ГБУ РО «Сасовская ЦРБ»	1	0,66	2	5	0	2	3,00	2,00	2	5	5,00	2	5	1	0	0	0	35,66
32	ГБУ РО «Милославская ЦРБ»	1	0,075	1	0	0	3	4,00	3,00	0	5	4,00	0	0	1	0	0	0	22,075
33	ГБУ РО «Городская поликлиника № 14»	1	0,975	2	2	1	2	1,85	1,00	1	1	1,79	1	1	1	1	1	1	21,615

НОК оказания услуг медицинскими организациями в 2016 году в стационарных условиях

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации				Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения					Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			Итого:	
Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о госуслугах и муниципальных услугах (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации, обратной связи с потребителями услуг: форма подачи электронного обращения; анкета для оценки качества	Наличие и доступность официальной информации на сайте медицинской организации, обратной связи с потребителями услуг: форма подачи электронного обращения; анкета для оценки качества	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядком предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядком предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплаты назначенных диагностических исследований за свой счет (d)	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплаты назначенных лекарственных средств за свой счет (i)	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальными органами здравоохранения)	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	Итого:
																		Итого:

8	ГБУ РО «Рязанская областная клиническая психиатрическая больница им. Н.Н. Баженова»	1	0,625	2	5	5	5	5	3	2	0	4,68	4,44	5	5	5	5	5	5	67,745
9	ГБУ РО «Рыбновская ЦРБ»	1	0,875	2	5	5	5	5	3	1	0	4,7	4,91	5	5	5	5	5	5	67,485
10	ГБУ РО «Областной клинический перинатальный центр»	1	0,775	2	5	5	5	5	3	1	0	4,79	4,79	5	5	5	5	5	5	67,355
11	ГБУ РО «Рязанская ЦРБ»	1	0,85	2	5	5	5	5	3	2	0	4,47	4	5	5	5	5	5	5	67,32
12	ГБУ РО «Городской клинический родильный дом № 2»	1	0,62	2	5	5	5	5	2	2	0	4,59	4,76	5	5	5	5	5	5	66,97
13	ГБУ РО «Спасская ЦРБ»	1	1	2	5	5	5	5	2	1	0	4,78	4,94	5	5	5	5	5	5	66,72
14	ГБУ РО «Александровская ЦРБ»	1	0,575	2	5	5	5	5	3	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	66,575
15	ГБУ РО «Старожиловская ЦРБ»	1	0,775	2	5	5	5	5	3	0	0	4,5	5	5	5	5	5	5	5	66,275
16	ГБУ РО «Городская клиническая больница № 5»	1	0,725	2	5	5	5	5	3	2	0	3,57	4,97	5	3	5	5	5	5	65,265
17	ГБУ РО «Сасовская ЦРБ»	1	0,66	2	5	0	5	5	3	3	0	5	5	5	5	5	5	5	5	64,66
18	ГБУ РО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»	1	1	2	5	5	5	5	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	64
19	ГБУ РО «Клепиковская ЦРБ»	1	0,775	2	5	5	5	4	1	0	0	4,77	4,95	5	5	5	5	5	5	63,495
20	ГБУ РО «Касимовская ЦРБ»	1	0,525	2	5	5	5	5	0	0	0	4,5	3,92	5	5	5	5	5	5	61,945
21	ГБУ РО «Сараевская ЦРБ»	1	0,7	2	5	5	5	1	3	0	0	5	5	5	5	5	5	4	5	61,7
22	ГБУ РО «Шиловская ЦРБ»	1	0,89	2	5	5	5	2	1	0	0	4,78	4,6	5	5	5	5	5	5	61,27

23	ГБУ РО «Новомичуринская ЦРБ»	1	0,625	2	5	5	5	0	2	0	0	4,92	4,87	5	5	5	5	5	5	60,415
24	ГБУ РО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер»	1	0,755	2	5	5	1	0	0	0	0	4,9	4,9	5	5	5	5	5	5	54,555
25	ГБУ РО «Рязанский детский санаторий памяти В.И. Ленина»	1	0,505	1	4	4	4	4	2	2	0	4	3,92	4	4	4	4	4	4	54,425
26	ГБУ РО «Милославская ЦРБ»	1	0,075	1	5	5	5	5	3	3	0	0	0	0	5	5	5	5	5	53,075
27	ГБУ РО «Областная клиническая больница»	1	0,875	2	2	4	2	0	0	0	0	3,63	4,33	1	2	0	0	0	3	25,835

Л.В. Крохотина: Выносим вопрос на голосование. Предлагаю утвердить результаты НОК в 2016 году. Кто «за»? Кто «против»? Принято единогласно.

О.А. Нагибин: предлагаю отметить медицинские организации, в которых заполнено мало анкет по результатам электронного анкетирования:

- в амбулаторных условиях:

ГБУ РО «Старожиловская центральная районная больница» (25 анкет);

ГБУ РО «Сасовская центральная районная больница» (5 анкет);

ГБУ РО «Милославская центральная районная больница» (6 анкет);

- в стационарных условиях:

ГКУЗ «Шацкая психиатрическая больница» (15 анкет);

ГБУ РО «Ермишинская центральная районная больница» (4 анкет);

ГБУ РО «Александровская центральная районная больница» (15 анкет);

ГБУ РО «Старожиловская центральная районная больница» (6 анкет);

ГБУ РО «Сасовская центральная районная больница» (1 анкет);

ГБУ РО «Сараевская центральная районная больница» (8 анкет);

ГБУ РО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» (14 анкет);

ГБУ РО «Рязанский детский санаторий памяти В.И. Ленина» (10 анкет);

ГБУ РО «Милославская центральная районная больница» (1 анкет);

ГБУ РО «Областная клиническая больница» (12 анкет).

Л.В. Крохотина: предлагаю передать эти данные в Минздрав Рязанской области с рекомендациями принятия мер, поскольку руководителям медицинских организаций неоднократно рекомендовалось активизировать работу населением по заполнению анкет.

Вопрос 2. Утверждение плана работы общественного совета при министерстве здравоохранения Рязанской области на 2017 год. Докладчик: *Председатель Совета Л.В. Крохотина.*

Предлагаю утвердить представленный план работы на 2017 год с последующим внесением новых тематик выступления в рабочем порядке. Выносим вопрос на голосование. Кто «за»? Кто «против»? Принято единогласно.

О.А. Нагибин: В отношении проведения НОК в 2017 году предлагаю проводить НОК в отношении всех подведомственных Минздраву Рязанской области медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, которые войдут в программу госгарантий в 2017 году. Список будет уточнен после утверждения программы госгарантий на 2017 год.

Разное.

Л.В. Крохотина: В средствах массовой информации в последнее время много внимания уделено деятельности ООО «Медэкспресс», написано о многочисленных нарушениях в деятельности. В данной медицинской организации проведены проверки различными ведомственными структурами. Предлагаю принять данную информацию к сведению и мониторить дальнейшее развитие ситуации.

Кто «за»? Кто «против»? Принято единогласно.

В Минздрав Рязанской области поступило письмо председателя РРО ООО «Деловая Россия» В.В. Моторжина с просьбой о включении в Совет нового члена – члена совета РРО ООО «Деловая Россия», генерального директора ОАО МСК «Страж» Сергея Григорьевича Гущина.

Кто «за»? Кто «против»? Принято единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты НОК в 2016 году.

2. По результатам анализа официальных сайтов медицинских организаций и сайта www.bus.gov.ru рекомендуем всем медицинским учреждениям:

- разместить на сайте версию для слабовидящих;
- регулярно обновлять информацию на официальном сайте медицинской организации и информации, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru;

- активировать все страницы сайта.

3. Рекомендовать Минздраву Рязанской области принять управленческие решения в отношении медицинских организаций, набравших менее 50% возможных баллов по результатам НОК: в амбулаторных условиях - ГБУ РО «Сасовская центральная районная больница», ГБУ РО «Милославская центральная районная больница», ГБУ РО «Городская поликлиника № 14», ГБУ РО «Пителинская центральная районная больница»; в стационарных условиях - ГБУ РО «Областная клиническая больница».

4. Рекомендовать Минздраву Рязанской области принять управленческие решения в отношении медицинских организаций, имеющих менее 30 заполненных анкет по результатам электронного голосования по НОК в 2016 году.

5. Утвердить план работы Совета на 2017 год.

6. Принять к сведению и мониторить ситуацию с ООО «Медэкспресс».

7. Включить в состав Совета нового члена – члена совета РРО ООО «Деловая Россия», генерального директора ОАО МСК «Страж» С.Г. Гущина.

Председатель совета, член Правления Первой
Общероссийской ассоциации врачей частной
практики, директор ООО «Центр Здоровья»



Л.В. Крохотина