

Протокол
заседания Общественного совета
при Главном управлении Алтайского края по здравоохранению и
фармацевтической деятельности

Главное управление Алтайского
края по здравоохранению и
фармацевтической деятельности

23.12. 2015 года 12.00

Присутствовали:

Фадеева Наталья Ильинична - председатель Общественного совета

члены Совета:

Волошина Любовь Сергеевна;
Козлова Ирина Валентиновна;
Плигина Лариса Алексеевна;
Якушев Николай Николаевич;
Завалихин Сергей Вячеславович –отсутствовал;
Ланговая Ольга Владимировна - отсутствовала;
Войтюк Сергей Анатольевич
Вишнева Елена Алексеевна.

ответственные сотрудники и эксперты Главного управления, представители
Администрации Алтайского края:

С.В. Насонов, Л.В.Подзорова, Е.А.Вайгель, Ходоренко О.В.

О результатах независимой оценки качества работы государственных
медицинских организаций Алтайского края, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения.

Информация С.В.Насонова:

Работа по оценке качества услуг медицинских организаций
организована по критериям, утвержденным приказом Министерства
здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об
организации работы по формированию независимой оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере
здравоохранения».

В настоящее время на интернет-сайтах учреждений здравоохранения
опубликована информация об их деятельности, рекомендованная к
размещению приказом Министерства здравоохранения Российской

Федерации от 31.10.2013 № 810а. Рейтинги открытости и прозрачности государственных медицинских учреждений публикуются на сайте Министерства финансов Российской Федерации www.bus.gov.ru в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ и приказом министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н.

Помимо этого, на интернет-сайте Главного управления Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности в соответствии с рекомендациями внедрено автоматизированное анкетирование удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях.

В 2015 году проведено социологическое исследование, которое позволило дополнительно проанализировать оценку населением качества оказываемой медицинской помощи.

Учреждением, ответственным за обработку информации по проведению независимой оценки качества услуг в медицинских организациях Алтайского края в рамках государственного задания, определено КГБУЗ «Медицинский центр – управляющая компания Алтайского медицинского кластера». В рамках договора социологическое исследование проводила компания ООО «Алтай-Имидж».

Опрос проводился в центральных районных больницах и городских больницах малых городов Алтайского края.

В социологическом исследовании при сборе данных использовался метод анкетирования. В каждой медицинской организации проводился опрос 50 пациентов, в том числе 30 респондентов, получивших первичную медико-санитарную помощь и 20 респондентов - специализированную помощь.

Средние краевые показатели доступности оказания плановой медицинской помощи с момента обращения в поликлинику по результатам социологического опроса оценены респондентами положительно в 75,8 %. Большая часть опрошенных записалась на прием к врачу в момент обращения, либо в течение недели после него, что соответствует срокам ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, утвержденной Постановлением Администрации Алтайского края от 24.12.2014 № 578 «Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов».

При необходимости получения стационарной помощи в 87,4 % случаев респонденты получили необходимую им плановую госпитализацию в течении 1 недели. В целом сроки ожидания плановой госпитализации в медицинских организациях не превышали 30 дней.

Комфортностью условий в медицинских организациях при ожидании приема в поликлинике, в приемном покое, при получении стационарной медицинской помощи, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворены 87,7 % опрошенных пациентов в разной степени («полностью удовлетворен» и «скорее удовлетворен»).

Неудовлетворение высказали всего 5,8 %. Что касается питания, большая часть пациентов, кто питался в стационаре, указали в ходе опроса, что они либо полностью удовлетворены питанием, либо скорее удовлетворены. В разной степени не удовлетворенных питанием в стационаре от числа всех опрошенных всего 16 % (при этом та часть респондентов, которая оказалась полностью не удовлетворенной, составляет 3,2 % от общего числа опрошенных). Удовлетворены качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом в целом подавляющая часть респондентов, которые находились на лечении в стационаре: об этом в ходе опроса заявили 95,9 % респондентов.

При оценке полноты и качества информации о работе поликлиники и порядке предоставления медицинских услуг, расположенную непосредственно в медицинской организации и на её официальном сайте, около 76 % опрошенных сказали, что «не интересуются» данной информацией. Те, кто интересовался, 90 и более % отметили, что она «полная и удобная для восприятия».

Положительно в целом по краю оценили доброжелательность, вежливость и компетентность врачей и среднего медицинского персонала как в амбулаторном, так и в стационарном звене: 91,2 %, от общего числа опрошенных, оценили на «хорошо» и «отлично». Также в ходе социологического исследования большинство респондентов отметили, что остались довольны опросом, осмотром врача и объяснением, назначенного им лечения и процедур (в 90,3 % - на приеме в поликлинике, в 97 % - при получении медицинской помощи в стационарных условиях).

Несмотря на высокий уровень удовлетворенности как работой врачей, так и самой медицинской организацией, который превышает 92,7 %, рекомендовали ли бы своим друзьям и родственникам именно ту медицинскую организацию, где они сами проходили лечение, только 65,8 % опрошенных респондентов, получивших стационарную помощь, и 45 % опрошенных респондентов, получивших амбулаторную помощь.

Заслушав информацию Насонова С.В., решили:

1. Информацию Главного управления «О результатах независимой оценки качества работы государственных медицинских организаций Алтайского края, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» принять к сведению.

(за – 7, против – 0, воздержалось – 0).

2. Утвердить итоги независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором.

(за – 7, против – 0, воздержалось – 0).

3. Продолжить в 2016 году работу по проведению независимой оценке качества услуг в отношении центральных районных медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

(за – 7, против – 0, воздержалось – 0).

4. Организовать в 2016 году работу по проведению независимой оценке качества услуг в отношении краевых медицинских организаций г. Барнаула, г. Рубцовска и г. Бийска, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь и участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

(за – 7, против – 0, воздержалось – 0).

Секретарь

Плигина Л.А.