

ПРОТОКОЛ № 7

Заседания

Общественного совета при департаменте здравоохранения Брянской области по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.

Дата проведения: **18 декабря 2015 года**

Место проведения: Департамент здравоохранения Брянской области

Члены Общественного совета:

Присутствовали:

1. **Чсниницкаи Марина Егоровна** - руководитель региональной общественной организации «Поверь в себя», председатель общественного совета.
2. **Сычева Карина Валерьевна** - директор благотворительного фонда «Добрый журавлик», секретарь общественного совета.
3. **Цыганкова Ирина Николаевна** - директор Благотворительного фонда помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Ванечка».
4. **Бабаев Сергей Александрович** - Председатель ревизионной комиссии Брянской региональной общественной организации «Ассоциация онкологов Брянской области».
5. **Якушев Игорь Анатольевич** - председатель Брянского регионального отделения общественной организации инвалидов войны в Афганистане.
6. **Каршошни Вячеслав Анатольевич** - председатель правления Брянской региональной общественной организации Союз «Чернобыль» России».

Отсутствовал по уважительной причине:

1. **Тюрин Сергей Вячеславович** - Председатель Совета общественной организации «Стоматологическая ассоциация Брянской области».

На заседании совета присутствовали приглашенные:

1. **Панов Максим Геннадьевич** - заместитель директора департамента здравоохранения Брянской области.
2. **Латышева Олеся Владимировна** - советник департамента здравоохранения Брянской области.
3. **Романова Алла Александровна** - главный консультант департамента здравоохранения Брянской области.

Повестка дня:

1. Рассмотрение вопроса о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Слушали:

Чепиницкая Марина Егоровна, председатель общественного совета, представила итоги мониторинга общественного мнения о качестве предоставления услуг медицинскими организациями. В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в сентябре - октябре 2015 года был проведен опрос граждан - получателей социальных услуг, в том числе в учреждениях здравоохранения. Организацией - оператором оценка качества услуг проведена в строгом соответствии с подпунктом «к» пункта 1 Указа Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной

социальной политики», Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденными Приказом Минздрава России от 14 мая 2015 года № 240.

Респондентами являлись совершеннолетние получатели услуг (или родители несовершеннолетних). Для проведения социологического опроса применяются критерии качества работы организаций:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг;
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Общие критерии качества работы организаций характеризуют показатели:

1) открытость и доступность информации об организации:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

- вес потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (баллы);

- вес потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (баллы);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг:

- стационары:

вес потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (баллы).

- поликлиники:

доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении (баллы);

вес потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (баллы).

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- стационары:

средний срок ожидания получения услуги в приемном отделении (баллы);

средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (баллы).

- поликлиники:

средний срок ожидания получения услуги (баллы);

вес потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (баллы).

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

- для поликлиник:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (баллы).

- для стационаров:

вес потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (баллы);

вес потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (баллы).

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

вес потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (баллы);

вес потребителей услуг, готовых рекомендовать организацию (баллы).

Стационары

Независимая оценка качества социальных услуг стационаров показала положительные результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 92,1%. Самые низкие баллы - показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 77%. Средние баллы получили показатели: «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 84,7%, «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 83,8%, «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 83,6%.

Поликлиники

Независимая оценка качества социальных услуг поликлиник показала положительные результаты: Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 83%. Самые низкие баллы - показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 75%. Средние баллы получили показатели: «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 80,6%, «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг» - 79,4%, «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 76%.

ЧЛЕНЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА РЕШИЛИ:

1. Разработать предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.
2. В срок до 1 марта 2016 года всем медицинским учреждениям, не представленным на официальном сайте www.bus.gov.ru, разместить необходимую информацию.
3. Всем медицинским учреждениям проводить работу по актуализации информации о независимой оценке на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и на официальном сайте www.bus.gov.ru.
4. Департаменту организовать работу по подключению пользователей к официальному сайту www.bus.gov.ru в целях размещения результатов независимой оценки.
5. Департаменту организовать, начиная с 2016 года, обучение представителей управленческого персонала медицинских учреждений по вопросам проведения независимой оценки качества.
6. Департаменту подготовить список частных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги за счет средств БТ ФОМС для подготовки независимой оценки - 2016.
7. Руководителям медицинских учреждений в срок до 1 февраля 2016 года на собраниях коллективов обсудить результаты независимой оценки качества.
8. Руководителям медицинских учреждений в срок до 1 февраля 2016 года разместить результаты (в легко доступной для чтения форме) в доступных для пациентов и посетителей местах учреждения.
9. С целью получения оперативной информации провести промежуточную оценку качества оказания услуг в ГАУЗ «Брянская городская больница № 4», ГАУЗ «Брянский областной онкологический диспансер», ГБУЗ «Дубровская центральная районная больница» в апреле - мае 2016 года силами общественного совета.
10. Довести количество медицинских организаций, включенных в независимую оценку качества до 100%.

Председатель общественного совета
Секретарь



Чепиницкая М.Е.
Сычева К. В.

Итоговый рейтинг медицинских организаций в 2015 году

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
	Поликлиники	
1.	ГАУЗ «Брянский клинико-диагностический центр»	63,6
2.	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 1»	59,2
3.	ГБУЗ «Жирятинская центральная районная больница»	59,4
4.	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 7»	58,4
5.	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 5»	52,7
6.	ГБУЗ «Карачевская центральная районная больница»	54,2
7.	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 9»	54,3
8.	ГБУЗ «Дубровская центральная районная больница»	49,7

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл
	Стационары	
1.	ГБУЗ «Брянская областная инфекционная больница»	66,1
2.	ГБУЗ «Карачевская центральная районная больница»	63,7
3.	ГАУЗ «Брянская городская больница № 1»	65,3
4.	ГБУЗ «Жирятинская центральная районная больница»	59,7
5.	ГАУЗ «Брянский областной госпиталь для ветеранов войн»	64,9
6.	ГАУЗ «Брянская городская больница № 4»	60,3
7.	ГАУЗ «Брянский областной онкологический диспансер»	55,2
8.	ГБУЗ «Дубровская центральная районная больница»	59,3