

# ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

при Городском управлении здравоохранения

администрации города Байконур

## РЕШЕНИЕ

№ 1

от 25. октября 2016

1. Утвердить результаты независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, в 2016 году согласно приложению.


2. Направить результаты независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, в 2016 году для рассмотрения в Городское управление здравоохранения администрации города Байконур с целью принятия мер по улучшению качества работы ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России.

Председатель Совета



С.В. Горюнова

Члены Совета:



А. С. Кульков.  
И. А. Макарова.,  
А. Н. Айтимбетова.,  
З. С. Баимбетова  
Э. И. Мелентьева

Секретарь Совета

**1. Общественный Совет при Городском управлении здравоохранения  
администрации города Байконур**

**ПРОТОКОЛ заседания**

№ 1

«15» октября 2016

Байконур

Присутствуют: Горюнова С.В. – председатель совета; члены совета: Кульков А.С., Макарова И.А., Айтимбетова А.Н., Баимбетова З.С., Мелентьева Э.И. Отсутствуют: нет.

Кворум имеется.

Повестка заседания.

1. Результаты независимой оценки качества работы государственных медицинских организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.

2. Обсуждение результатов независимой оценки. Внесение предложений по улучшению качества предоставления медицинских услуг.

**По первому вопросу** слушали председателя экспертной группы по проведению независимой оценке качества работы государственных медицинских организаций И.А. Макарову.

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

В соответствии с решением Общественного Совета № 1 от 15.10 2016 г. независимая оценка проведена в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России по показателям качества работы медицинских организаций в амбулаторных и стационарных условиях, определенным методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

4. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями была проведена по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации, комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводилась независимая оценка, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями».

Оценка информации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») проведена в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Источником информации для проведения независимой оценки были официальный сайт ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России, результаты анкетирования граждан (анкеты на бумажном носителе), предоставленные ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России.

Независимая оценка, проведенная в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России (Поликлиника № 2, Детская поликлиника, Больница № 1), показала следующие результаты.

1. Блок показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг в амбулаторных условиях. Максимальное количество баллов, которое можно было получить, составило – 53.

1.1. Показатель рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru): медицинская организация ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России не имеет данных о рейтинге, набрано 0 баллов.

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте, составила 0,9 балла (отсутствует иная информация).

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения присутствует. Полученное количество баллов – 1 (отсутствует анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации в электронном виде).

1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. Получено – 0 баллов, так как менее 70 % (37 %) опрошенных удовлетворены информацией на сайте ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России.

1.5. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию: по результатам опроса показатель составил менее 70 % (64 %), что соответствует – 0 баллов.

1.6. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием оценивалась относительно сроков, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

По результатам опроса в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России срок ожидания приема превысил указанные сроки (24 часа), оценка – 0 баллов.

1.7. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, через Интернет, в регистратуру лично, лечащим врачом на приеме при посещении. Получено максимальное количество баллов по результатам опроса – 4 балла.

1.8. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации. По результатам анкетирования в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России менее 70 % пациентов (50 %) удовлетворены условиями пребывания, что соответствует – 0 баллов.

1.9. Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование. По результатам опроса в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России срок ожидания не превысил сроки установленные территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, что соответствует оценке – 5 баллов.

1.10. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.

По данным опроса в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России врач принял в установленное время менее 70 % (60 %) пациентов, что соответствует оценке – 0 баллов.

1.11. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников.

По данным опроса в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России 74 % пациентов положительно оценили доброжелательность и вежливость медицинских работников, что соответствует оценке – 1 балл.

1.12. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников.

По данным анкетирования в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России менее 70 % (65 %) положительно оценили компетентность медицинских работников, что соответствует оценке – 0 баллов.

1.13. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами. По результатам опроса данный показатель составил менее 70 % (44 %), что соответствует оценке – 0 баллов.

Таким образом, сумма показателей по результатам оценки качества предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России составила – 11,9 баллов из 53 возможных.

2. Оценка качества предоставления медицинских услуг в стационарных условиях.

2.1. Блок показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг в стационарных условиях. Максимальное количество баллов, которое можно было получить, составило – 55.

2.2. Показатель рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru): медицинская организация ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России не имеет данных о рейтинге, набрано 0 баллов.

2.3. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте, составила 0,9 балла (отсутствует иная информация).

2.4. Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения присутствует. Полученное количество баллов – 1 (отсутствует анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации в электронном виде).

2.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации. По данным опроса менее 70 % (54 %) удовлетворены данной информацией, что соответствует оценке – 0 баллов.

2.6. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. Получено – 0 баллов, так как менее 70 % (44 %) опрошенных удовлетворены информацией на сайте ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России.

2.7. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

По результатам опроса данный показатель составил менее 70 % (63 %), что соответствует оценке – 0 баллов.

2.8. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации.

По результатам анкетирования данный показатель составил более 70 % (71 %), что соответствует оценке – 1 балл.

2.9. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

По данным опроса менее чем у 90 % (58 %) пациентов не возникла данная необходимость, что соответствует оценке – 0 баллов.

2.10. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.

По результатам анкетирования данный показатель составил менее 90 % (51 %), что соответствует оценке – 0 баллов.

2.11. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации.

По данным опроса в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России время ожидания составило менее 120 минут (в среднем 44 минуты), что соответствует оценке – 4 балла.

2.12. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию.

По результатам анкетирования срок ожидания плановой госпитализации у 94 % опрошенных меньше сроков, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в среднем 8 дней, что соответствует оценке в 3 балла.

2.13. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации. По данным анкетирования 58 % (менее 70 %) пациентов ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России положительно оценивают отношение медицинских работников, что соответствует оценке – 0 баллов.

2.14. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России. По результатам опроса 49 % (менее 70 %) пациентов выразили положительное мнение в части компетентности медицинских работников, соответствует оценке – 0 баллов.

2.15. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

По данным анкетирования 53 % пациентов ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи. Однако, этот показатель менее 70 %, что соответствует оценке – 0 баллов.

Таким образом, сумма показателей по результатам независимой оценки качества предоставления медицинских услуг в условиях стационара ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России составила 9,9 баллов из 55 возможных.

Итоговая оценка – 21,8 балла (11,9 + 9,9) из 108 возможных.

По второму вопросу повестки заседания в ходе обсуждения результатов независимой оценки членами Общественного Совета было отмечено, информация, размещаемая на официальном сайте ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России, не четко структурирована, в связи с чем посетители сайта не всегда могут найти интересующую их информацию.

При обсуждении результатов независимой оценки качества предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях было отмечено, что непростая ситуация по укомплектованию медицинскими кадрами участковой сети в городе Байконур отразилась на результатах опроса граждан. Это низкий процент пациентов, записавшихся на прием к врачу при первом посещении, ожидание приема врача. Было отмечено, что в основном граждане записываются на прием к врачу при личном обращении в регистратуру. Однако, одна четвертая часть опрошенных при записи пользовалась Интернетом. Результаты опроса свидетельствуют, что большинство граждан положительно оценивают доброжелательность и вежливость медицинских работников, чего нельзя сказать о компетентности.

При обсуждении результатов независимой оценки качества предоставления медицинских услуг в условиях стационара, было отмечено, в ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России граждане удовлетворены условиями питания, но не удовлетворены условиями пребывания. Большинству граждан приходилось оплачивать назначенные диагностические исследования и лекарственные средства за свой счет.

Приложение к протоколу заседания Общественного Совета

от 25 октября 2016

№ 2

№ п/п	Наименование показателя (амбулаторные условия)	Значимость показателя (баллы)	ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России	
			Фактический показатель	Баллы
<b>1.</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации</b>	<b>9</b>		<b>1,9</b>
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети Интернет (баллы)	1		0
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (баллы)	1		0,9
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения, анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) (баллы)	2		1
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских	5	37	0



	услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)			
<b>2.</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>	<b>19</b>		<b>4</b>
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (%)	5	64	0
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (дни)	5	3,7	0
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении (баллы)	4		4
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (%)	5	50	0
<b>3.</b>	<b>Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги</b>	<b>10</b>		<b>5</b>
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (дни)	5	3,7	5
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по	5	60	0

	записи (%)			
<b>4.</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>	<b>10</b>		<b>1</b>
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (%)	5	74	1
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	5	65	0
<b>5.</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>	<b>5</b>		<b>0</b>
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	5	44	0
	<b>Итоговая оценка в амбулаторных условиях</b>	<b>53</b>		<b>11,9</b>
№ п/п	Наименование показателя (стационарные условия)	Значимость показателя (баллы)	ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России	
			Фактический показатель	Баллы
<b>1.</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации</b>	<b>14</b>		<b>1,9</b>
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети Интернет (баллы)	1		0

1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (баллы)	1		0,9
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения, анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) (баллы)	2		1
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (%)	5	54	0
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)	5	27	0
<b>2.</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>	<b>16</b>		<b>1</b>
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской	5	63	0

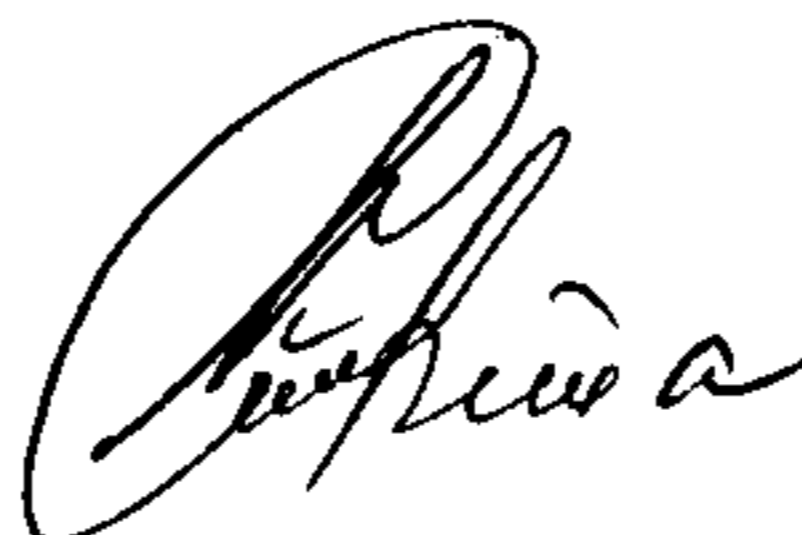
	организации (%)			
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%)	5	71	1
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (%)	3	58	0
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (%)	3	51	0
<b>3.</b>	<b>Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>	<b>10</b>		<b>7</b>
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (минуты)	5	44	4
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (дни)	5	8	3
<b>4.</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>	<b>10</b>		<b>0</b>
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (%)	5	70	0
4.2.	Доля потребителей услуг,	5	55	0

4.	положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации			
<b>5.</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>	<b>5</b>		<b>0</b>
5.1.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	5	53	0
	<b>Итоговая оценка в условиях стационара</b>	<b>55</b>		<b>9,9</b>
	<b>Общая оценка по результатам независимой экспертизы</b>	<b>108</b>		<b>21,8</b>

1. Итоги независимой оценки утверждены голосованием (единогласно). Итоговая таблица результатов независимой оценки прилагается к протоколу (Приложение).

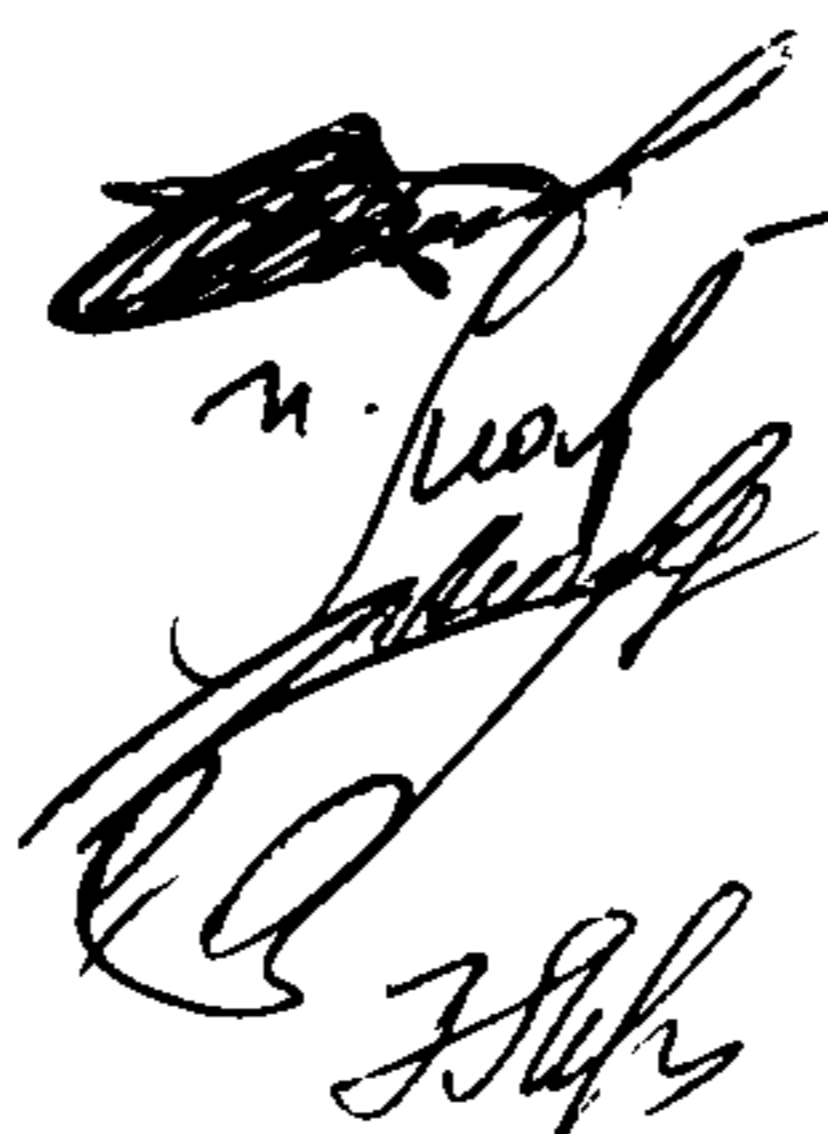
По результатам обсуждения было решено направить итоги независимой оценки в Городское управление здравоохранения администрации города Байконур с целью принятия мер по улучшению качества работы ФГБУЗ ЦМСЧ № 1 ФМБА России.

Председатель Совета



С.В. Горюнова

Члены Совета:



А. С. Кульков.  
И. А. Макарова.,  
А. Н. Айтимбетова.,  
З. С. Баимбетова  
Э. И. Мелентьева

Секретарь Совета