



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ № 2

г. Челябинск

от «24» марта 2017 г.

№ 1

О деятельности Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области за 2016 год

Заслушав и обсудив доклад председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области Москвичевой М.Г., Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области отмечает, что в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Законом Челябинской области № 155-ЗО от 13 апреля 2015 г. «Об общественном контроле в Челябинской области» приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 08.09.2015 г. № 1342 «Об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Челябинской области» утвержден Общественный совет при Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Общественный совет).

В состав Общественного совета (18 человек) входят представители Медицинской палаты Челябинской области, Общественной палаты Челябинской области, Челябинской областной организации Профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации, Челябинского областного совета ветеранов, некоммерческого партнерства «Объединение частных медицинских организаций «МЕДСОЮЗ», Челябинского регионального отделения общественной организации «Федерация представителей молодежных научных обществ медицинских высших учебных заведений», комитета по социальной политике и здравоохранению Челябинского регионального отделения «Опора России», некоммерческого партнерства координации практической и научной деятельности ангиологов и сосудистых хирургов «Евро-Азиатская ассоциация ангиологов и сосудистых хирургов», Челябинской областной общественной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», Общества «Знание» России.

В составе Общественного совета сформированы 3 рабочие группы (рабочая группа по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими

организациями, рабочая группа по общественному контролю, рабочая группа по экспертизе стратегии развития здравоохранения Челябинской области).

Представители Общественного совета входят в состав комиссии по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Челябинской области и урегулированию конфликта интересов, в состав комиссии о согласовании назначения на должность (освобождения от должности) руководителей медицинских организаций, экспертной группы для оценки соответствия организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 г. № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей», Конкурсной комиссии для проведения конкурса на замещение отдельных вакантных должностей государственной гражданской службы Челябинской области в Министерстве здравоохранения Челябинской области и для включения в кадровый резерв Министерства здравоохранения Челябинской области, Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области.

Деятельность Общественного совета регламентирована Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статья 79.1. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями), Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Законом Челябинской области № 155-ЗО от 13 апреля 2015 г. «Об общественном контроле в Челябинской области».

На официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области создан раздел «Общественный совет при Министерстве здравоохранения Челябинской области», в котором размещаются материалы, касающиеся деятельности Общественного совета, включая протоколы заседаний, федеральные и региональные нормативные правовые документы.

По итогам 2016 года Общественным советом при Министерстве здравоохранения Челябинской области проведено 7 заседаний, из них 1 выездное заседание на базе ГБУЗ «Челябинская областная детская клиническая больница», 1 заседание проведено 08.09.2016 г. с Общественным советом при Министерстве здравоохранения Российской Федерации в г. Екатеринбурге.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется Общественным советом при Министерстве здравоохранения Челябинской области в соответствии с приказами

Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» и от 28.11.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Общественным советом на основании сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе за 2016 год сформирована балльная оценка медицинских организаций Челябинской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. По итогам 2016 года обработано 60 682 анкеты, из них 51 052 анкеты на бумажном носителе и 9 630 анкет, заполненных на официальных сайтах медицинских организаций, Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства здравоохранения Челябинской области.

Обязательной независимой оценке качества оказания медицинских услуг в 2016 году подлежали медицинские организации, утвержденные протоколом заседания Общественного совета № 15 от 09.02.2016 г.:

МБУЗ Городская больница № 14 г. Челябинска
МБУЗ Городская больница № 16 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская клиническая больница № 7 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская клиническая больница № 9 г. Челябинска
МБУЗ Городская поликлиника № 1 г. Челябинска
МБУЗ Городская клиническая поликлиника № 5 г. Челябинска
МБУЗ «Городская клиническая поликлиника № 7» г. Челябинска
МБУЗ «Городская клиническая поликлиника № 8» г. Челябинска
МБУЗ Детская городская поликлиника № 14 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская клиническая поликлиника № 1 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская поликлиника № 3 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская поликлиника № 4
МБУЗ Детская городская больница № 5 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская поликлиника № 6
МБУЗ Детская городская поликлиника № 7 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская клиническая поликлиника № 8 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская поликлиника № 11 г. Челябинска
МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» г. Челябинска
МБУЗ Стоматологическая поликлиника № 6 г. Челябинска
ГБУЗ Врачебно-физкультурный диспансер г. Челябинска
МАУЗ Ордена Трудового Красного Знамени городская клиническая больница № 1 г. Челябинска
МБУЗ «Городская клиническая больница № 2» г. Челябинска
МБУЗ Городская клиническая больница № 5 г. Челябинска
МБУЗ Городская клиническая больница № 6 г. Челябинска
МБУЗ Городская клиническая больница № 8 г. Челябинска
МБУЗ Городская клиническая больница № 9 г. Челябинска
МБУЗ Городская клиническая больница № 11 г. Челябинска

МБУЗ Детская городская клиническая больница № 1 г. Челябинска
МБУЗ Детская городская клиническая больница № 8 г. Челябинска
МАУЗ «Городской клинический специализированный центр офтальмологии и педиатрии» г. Челябинск
МБУЗ «Детская городская поликлиника № 9» г. Челябинска
МАУЗ «Центр вспомогательных репродуктивных технологий» г. Челябинска
МБУЗ детский санаторий № 2
МБУЗ детский санаторий № 6
ГБУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер № 3»
ГБУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер № 4»
ГБУЗ «Областной онкологический диспансер № 2»
ГБУЗ «Областной онкологический диспансер № 3»
ГБУЗ «Областная клиническая больница № 3»
ГБУЗ «Областная клиническая больница № 2»
ГБУЗ «Областная клиническая больница № 4»
ГБУЗ «Челябинский областной клинический онкологический диспансер»
ГБУЗ «Челябинский областной клинический кожно-венерологический диспансер»
ГБУЗ Областной центр восстановительной медицины и реабилитации «Вдохновение»
ГБУЗ «Областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями»
ГБУЗ Областной центр восстановительной медицины и реабилитации «Огонек»
ГБУЗ Областной центр восстановительной медицины и реабилитации «Березка»
ГБУЗ «Областная специализированная психоневрологическая больница № 2»
ГБУЗ «Областная психоневрологическая больница № 5»
ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 7»
ГБУЗ «Областной психоневрологический диспансер»
ГБУЗ «Областная клиническая специализированная психоневрологическая больница № 1»
ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 3»
ГБУЗ «Областная специализированная психиатрическая больница № 4»
ГБУЗ «Областной наркологический диспансер»
ГБУЗ «Челябинская областная клиническая наркологическая больница»
ГБУЗ «Челябинская областная детская туберкулезная больница»
ГБУЗ «Областная детская туберкулезная больница № 3»
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 2»
ГБУЗ Областная туберкулезная больница № 3
ГБУЗ «Областной противотуберкулезный диспансер № 8»
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 1»
ГБУЗ «Челябинский областной клинический противотуберкулезный диспансер»
ГБУЗ «Областная туберкулезная больница № 13»
ГБУЗ детский санаторий «Каменный цветок» для лечения туберкулеза всех форм
ГБУЗ «Анненский детский санаторий для лечения туберкулеза всех форм»
НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Челябинск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» г. Челябинск
НУЗ «Дорожная стоматологическая поликлиника на станции Челябинск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» г. Челябинск
ООО «Стоматологическая поликлиника № 3» г. Челябинск
ООО «Стоматологическая поликлиника № 4» г. Челябинск
ООО «Неврологическая клиника доктора Бубновой И.Д.» г. Челябинск

ЗАО «ВИСВИ» г. Челябинск
ООО «Радуга»
ООО «Центр диализа» г. Челябинск
ООО «Центр лечения бесплодия» г. Челябинск
ООО «Центр планирования семьи» г. Челябинск
ООО Медицинская клиника «ЭФ ЭМ СИ» г. Челябинск
ООО Медицинский центр «МЕДЕОР»

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводилась в отношении условий оказания услуг по общим критериям в стационарных и амбулаторных условиях: открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

По результатам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в стационарных условиях за 2016 год в целом по Челябинской области удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении 97,2 % опрошенных (в 2015 году – 93,5 %); из числа неудовлетворенных 28,9 % пожаловались на отсутствие питьевой воды (в 2015 году – 18,7 %), 23,8 % - на состояние гардероба (в 2015 году – 4,6%), 15,5 % опрошенных на состояние туалета (в 2015 году – 17,8 %), 12,1 % – на отсутствие свободных мест ожидания (в 2015 году – 42 %);

77 % респондентов ожидали в приемном отделении до 30 минут (в 2015 году – 78 %), 17,6 % до 45 минут (в 2015 году – 12 %);

отмечается достаточно высокая удовлетворенность населения отношением персонала приемного и стационарного отделений – 99 % (в 2015 году – 95,5 %) и 93,4 % (в 2015 году – 95,7 %) соответственно;

66,6 % опрошенных в 2016 году госпитализированы в плановом порядке (в 2015 году – 98,5 %), при этом большинство на сроках ожидания менее 15 дней – 71,5 % (в 2015 году – 77,8 %); 4,6 % опрошенных ожидали плановой госпитализации более 30 дней (в 2015 году – 10,5 %);

необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет во время пребывания в стационаре возникла у 5,3 % респондентов (в 2015 году – 7,3 %), диагностические исследования аналогично с 2015 годом у 3 % опрошенных (основной целью назначения диагностических исследований по мнению опрошенных является уточнение диагноза – 71,8 %);

компетентность медицинских работников стационарных подразделений оценена 92,4 % респондентов (в 2015 году показатель составлял 95,4 %), из них 70,1 % опрошенных неудовлетворены рекомендациями по диагностике, лечению и реабилитации (в 2015 году – 31,2 %), 21,2 % респондентов отметили отсутствие разъяснений по поводу состояния здоровья (в 2015 году – 62,5 %);

питанием во время пребывания в медицинской организации удовлетворены 89,7 % респондентов (в 2015 году – 86,9 %);

условиями пребывания в медицинской организации удовлетворены 92,2 % опрошенных (в 2015 году – 90,8 %), из числа неудовлетворенных основными причинами называют состояние материальной базы медицинских организаций: требуется ремонт – 30,4 % (в 2015 году – 43,5 %), старая мебель – 26,3 % (в 2015 году – 27,2 %), 23,3 % опрошенных неудовлетворены освещением и температурным режимом, 20 % – уборкой помещений.

В итоге 87,6 % опрошенных рекомендовали бы медицинские организации Челябинской области для получения стационарной медицинской помощи (в 2015 году – 92 %).

По результатам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях за 2016 год в целом по Челябинской области 93,6 % респондентов записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию (в 2015 году – 88,3 %), при этом большинство обратились в регистратуру – 36,9 % (в 2015 году – 57,1 %), телефоном воспользовались 30,3 % опрошенных (в 2015 году – 29,8 %), возросла популярность записи на прием к врачу с использованием сети Интернет – 23,7 % респондентов против 5,3 % в 2015 году;

93,3 % респондентов приняты врачом во время, установленное по записи (в 2015 году – 85 %), при этом у наибольшего числа опрошенных сроки ожидания приема как и в 2015 году составили менее 7 дней (77,8 %);

в динамике сохраняется высокая информированность населения об участковой службе – 85,8 % респондентов знают своего участкового терапевта (педиатра) (в 2015 году – 83 %), при этом возросла удовлетворенность населения их отношением и компетентностью – 96,5 % и 95,6 % соответственно (в 2015 году 87,5 и 87,3 % соответственно), из числа неудовлетворенных 33,8 % отметили отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации (в 2015 году – 10,5 %), 26 % отметили отсутствие разъяснений по поводу состояния здоровья (в 2015 году – 85,1 %);

97,8 % респондентов отмечают своевременное выполнение диагностического исследования, установленного по записи (в 2015 году – 87,6%); у 82,5 % опрошенных, которым назначалось диагностическое исследование, срок ожидания составил менее 7 дней (в 2015 году – 70,2 %); срок ожидания КТ/МРТ у 75,9 % респондентов составил менее 15 дней (в 2015 году – 59,3 %);

отмечается улучшение ситуации с ожиданием проведения инструментального и лабораторного исследования более 14 дней – всего 4 % респондентов отметили эти сроки (в 2015 году – 14%), и со сроками ожидания проведения КТ/МРТ 30 дней и более – 7,5 % опрошенных в 2016 году против 12,6 % в 2015 году;

условиями пребывания в медицинской организации удовлетворены 88,6 % опрошенных (в 2015 году – 86,7 %), из числа неудовлетворенных 22,2 % опрошенных основными причинами называют санитарные условия (в 2015 году – 14,3 %), отсутствие питьевой воды – 19,1 % (в 2015 году – 17,6 %), состояние туалета – 17,8 % (в 2015 году – 15,3 %), отсутствие свободных мест ожидания – 18,3 % (в 2015 году – 47,2 %);

достаточно высоко респонденты оценили доброжелательность и компетентность медицинских работников амбулаторных подразделений – 95,9 и 94,7 % соответственно (в 2015 году – 91,1 и 90,3 %).

В итоге 93,2 % опрошенных рекомендовали бы медицинские организации Челябинской области для получения амбулаторной медицинской помощи (в 2015 году – 82,4 %).

По итогам анкетирования в стационарных и амбулаторных условиях в 2016 году 11,3 % опрошенных имели установленную группу ограничения трудоспособности, из них 54,3 % получали медицинскую помощь в стационарных условиях, 45,7 % в амбулаторных.

Из имеющих установленную группу ограничения трудоспособности на III и II группу приходится 39,8 и 40,4 % соответственно, I группа установлена у 13,2 % респондентов, ребенок-инвалид у 6,5 % респондентов.

По мнению 66 % опрошенных с установленной группой ограничения трудоспособности медицинские организации оборудованы для лиц с ограниченными возможностями.

34 % респондентов указали на отсутствие условий для лиц с ограниченными возможностями, из них 10,2 % отметили отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, пандусов, поручней – 10,4 %, подъемных платформ (аппарелей) – 16,2 %, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 13,1 %.

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.03.2017 г. № 197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», Министерства здравоохранения Челябинской области от 03.06.2016 г. № 891/1 «Об утверждении порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» по итогам независимой оценки 2016 года план мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания, устранению замечаний утвержден ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 3».

Министерством здравоохранения Челябинской области план мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций и повышению качества обслуживания, устранению замечаний, утвержденный ГБУЗ «Областная психиатрическая больница № 3», размещен на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 212-ФЗ от 21 июля 2014 г. «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Законом Челябинской области № 155-ЗО от 13 апреля 2015 г. «Об общественном контроле в Челябинской области», Положением об Общественном совете за 2016 год членами Общественного

совета с привлечением представителей общественных организаций проведены мероприятия общественного контроля в 13 медицинских организациях Челябинской области, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий (МБУЗ «ГКБ № 5» г. Челябинск, МБУЗ «ДГКБ № 8» г. Челябинск, МБУЗ «ГП № 1» г. Челябинск, МБУЗ «ГКП № 7» г. Челябинск, ГБУЗ «ОКБ № 2» г. Челябинск, ГБУЗ «ОПНД» г. Миасс, ООО Медицинский центр «Медеор» г. Челябинск, МБУЗ «Аргаяшская ЦРБ», МБУЗ «ДГКБ № 7», МБУЗ «ДГП № 7», МБУЗ «ДГП № 4», МБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1» г. Челябинск, МБУЗ ГКБ № 6 г. Челябинск). Результаты мероприятий общественного контроля за 2016 год размещены на официальном сайте Минздрава Челябинской области в разделе «Общественный совет при Министерстве здравоохранения Челябинской области».

Члены Общественного совета в составе экспертной группы осуществляли оценку соответствия организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 г. № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей».

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области руководители медицинских организаций обеспечивают размещение информации на официальных сайтах медицинских организаций в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 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».

Также, в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», руководители медицинских организаций обеспечивают размещение актуальных сведений на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

На основании вышеизложенного, Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Информацию председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области Москвичевой М.Г. принять к сведению.

2. Общественному совету при Министерстве здравоохранения Челябинской области (Москвичева М.Г.) предоставить Министру здравоохранения Челябинской области С.Л. Кремлеву перечень медицинских организаций, не обеспечивших условия для организации анкетирования населения по удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг в стационарных и амбулаторных условиях по итогам 2016 года.

3. Министерству здравоохранения Челябинской области (Кремлев С.Л.):

3.1. Комиссии о согласовании назначения на должность (освобождения от должности) руководителей медицинских организаций учитывать результаты независимой оценки при согласовании назначения на должность руководителей медицинских организаций Челябинской области.

Срок – постоянно.

3.2. Рассмотреть возможность финансирования изготовления единого баннера для информирования населения о возможности анкетирования о качестве оказания медицинских услуг.

Срок – в течение 2017 года.

3.3. Для анализа предварительных результатов независимой оценки и доведения их до сведения руководителей медицинских организаций Челябинской области предусмотреть возможность формирования предварительных рейтингов ежеквартально.

4. Руководителям медицинских организаций Челябинской области:

4.1. В части оценки комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступности их получения, сроков ожидания предоставления медицинской услуги, удовлетворенности оказанными услугами:

- провести анализ работы регистратуры поликлиники, приемного отделения, стационарных и поликлинических подразделений медицинской организации;

- с учетом результатов анализа принять необходимые управленческие решения;

- усилить контроль за условиями пребывания и питанием в медицинской организации;

- обеспечить условия реализации сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов, утвержденных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2016 год;

4.2. В части оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации:

- провести занятия с медицинскими работниками по вопросам медицинской этики и деонтологии.

Срок – постоянно.

4.3. Разместить в помещениях медицинских организаций единый информационный стенд для пациентов о возможности выражения мнения о качестве оказания услуг медицинскими организациями.

Срок – май 2017 года.

5. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной информационно-аналитический центр» Пластовцу А.И. разместить данное решение Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в сети Интернет.

6. Контроль исполнения данного решения Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Щетинина В.Б.

Председатель Коллегии

Секретарь Коллегии



С.Л. Кремлев

Л.В. Кучина