

**Протокол № 5**  
Заседания Общественного Совета при Министерстве здравоохранения  
Калининградской области

**Тема: «О проведении социологического исследования «Оценка качества оказания медицинских услуг медицинскими организациями Калининградской области» с применением количественных методов в 2015 году».**

**Кабинет 203   Дата:** 08.04.2015 года

**Время проведения:** 15:30-17:30

**Повестка заседания:**

1. О согласовании проекта технического задания на проведение социологического исследования «Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области» с применением количественных методов в 2015 году.  
Ведущий консультант отдела развития здравоохранения М.П. Литвинов - 10 мин.
2. О проведении всероссийского конкурса, организованного Министерством здравоохранения Российской Федерации «Поликлиника начинается с регистратуры».  
Начальник административного отдела О.В. Деменко - 5 мин.
3. Обсуждение проекта технического задания - 15 мин.
4. О проверках доступности и качества организации мест опроса граждан в медицинских организациях Калининградской области.  
Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области  
Л.И. Чашина - 10 мин.
5. Рассмотрение планов по улучшению качества медицинского обслуживания пациентов медицинскими организациями, показавшими наихудшие результаты по итогам независимой оценки в 2014 году.  
Предоставляют планы:  
ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области» (стационар);  
ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области» (стационар);  
ГБУЗ «Пионерская городская больница» (поликлиника);  
ГБУЗ «Краснознаменская центральная районная больница» (стационар и поликлиника);  
ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 1» (поликлиника) - по 5 мин. на 1 план
6. Подготовка проекта решения заседания Общественного совета.  
Секретарь Общественного совета  
Л.И. Петешова - 10 мин.

**Присутствовали:**

Чашина Лидия Ивановна – президент Калининградской региональной общественной организации «Вита», председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области;  
Петешова Лидия Ивановна – президент региональной общественной организации Всероссийской общественной благотворительной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии», секретарь Общественного совета;



Аменицкий Владимир Евгеньевич – председатель Калининградского отделения общероссийской ассоциации заслуженных врачей Российской Федерации;  
Разиньков Иван Яковлевич – председатель областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Кучер Василий Васильевич – член рабочей группы «Социальная справедливость» регионального штаба Общероссийского народного фронта «За Россию»;

Проневич Наталья Алексеевна – директор фонда содействия пациентам «Жизнь»;

Вертелкин Виктор Андреевич – председатель Общероссийского союза общественных объединений «Союз «Чернобыль» России»;

Грибанова Екатерина Владимировна – член Правления некоммерческого партнерства «Социальная комиссия по развитию гражданского участия и управленческого потенциала в социальной сфере Калининградской области».

#### **Приглашенные:**

Николаева Татьяна Николаевна – заместитель министра здравоохранения Калининградской области;

Деменко Олег Владимирович – начальник административного отдела Министерства здравоохранения Калининградской области;

Литвинов Михаил Павлович – ведущий консультант отдела развития здравоохранения Калининградской области;

Воробьева Юлия Михайловна – ГАУ «Центр социальной рекламы и информационных технологий»;

Высоцкая Елена Александровна – директор ООО «КМ-группа»;

Высоцкий Алексей Николаевич – заместитель директора ООО «КМ – группа»;

Вайсбейн Игорь Зиновьевич – заместитель главного врача по медицинской части ГБУЗ «Областная клиническая больница»;

Рязанова Елена Александровна – ГАУ КО «РПЦ»;

Орехова Л. В. – заместитель главного врача ГБУЗ «Детская областная больница»;

Жуковская Людмила Павловна – главный врач ГБУЗ «Краснознаменская ЦРБ»;

Клевцова Л.М. – главный врач ГБУЗ «Городская детская поликлиника №1».

#### **Ход заседания.**

1. **Литвинов М.П.** доложил об исполнении поручения Общественного Совета по итогам заседания №4 и о проекте технического задания на проведение социологического исследования «Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области» с применением количественных методов в 2015 году.

2. При обсуждении плана выступили:

Аменицкий В.Е.: Хорошо, что исследования и опросы будет проводить фирма, а не волонтеры, т.к. им не хватает квалификации. А как определена фирма для проведения исследования?

Литвинов М.П.: По открытому конкурсу.

Высоцкий А.Н.: Исходя из результатов опросов за 2014 год – удовлетворенность мед. Помощью растет. Однако удовлетворенность медицинской помощью значительно упала (не удовлетворены 66% населения Калининградской области). Методика, предложенная МЗ КО, несовершенна. Замер услуг необходимо проводить на выписке из стационара и на выходе из кабинета в поликлиниках.



Вайсбейн И.З. - Важно знать: к какому показателю мы стремимся. Ведь даже в таких странах как ФРГ, США 45% населения не удовлетворены качеством медицинских услуг. Ящики для анкет в стационарах и поликлиниках нужно сохранить, чтобы главврачи могли определять: какая картина по отделению, по медицинскому учреждению. Например, в ГБУЗ «Областная клиническая больница» делается огромная работа по оказанию медицинской помощи, проводится до 13000 операций в год. Изменились подходы, скорости в медицине. Важно определиться: оценивать что: итог лечения?

Литвинов М.П.: Вопросы справедливы. Есть показатели, которые в 2014 году ухудшились. Но ведь нельзя сравнивать показатели, например, культуры и здравоохранения. Достичь 100% удовлетворенности практически невозможно.

Урны для анкет в учреждениях здравоохранения останутся и в 2015 году, т.к. пациентские организации не могут охватить все учреждения здравоохранения.

Некоторые учреждения здравоохранения по итогам анкетирования дали 100% результаты (Например, психиатрические медицинские учреждения). Поэтому некоторые учреждения (дома ребенка, психиатрические, наркологические) для объективности картины, исключены из списков для проведения исследования.

Вайсбейн И.З.: У нас анкетирование показало, что ухудшились такие показатели как умение разговаривать с пациентом, Ограничение приема по времени. Хорошо бы повести для объективности хронометраж работы врачей.

Рязанова Е.А.: Главная причина неудовлетворенности качеством медицинской помощи – нехватка времени на прием пациента.

Обрехт О.Г.: В чем смысл опросов? Может быть опираясь на опросы требовать от МЗ РФ дополнительных медицинских кадров?

Кучер В.В.: Нужно правильно определиться с критериями исследований. Нужно идти вперед. Нужно уважать пациента врачом и наоборот.

Николаева Т.Н.: Перед медицинским сообществом Калининградской области четкие задачи ставит губернатор. Опросы общественного мнения позволят нам иметь четкую, объективную, профессиональную картину. Тогда мы сможем конкретно решать конкретные вопросы.

3. **Деменко О.В.** сообщил о проведении Всероссийского конкурса, организованного Министерством здравоохранения Российской Федерации, «Поликлиника начинается с регистратуры».

Чашина Л.И.: Анкета для проведения конкурса готова.

Деменко О.В.: Анкета будет дорабатываться для применения в местных условиях. Обрабатываться анкеты будут в Москве.

Николаева Т.Н.: В области есть медицинские учреждения, с современным оборудованием. Однако по количеству жалоб пациентов эти учреждение тоже впереди всех.

Литвинов М.П.: Минздрав проводил проверку работы регистратуры ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница». В 8 часов утра очередь около 300 человек. Пациенты подошли к разным окошкам, к терминалам – 15 минут, и очереди нет.

4. **Чашина Л.И.** сообщила о проверках доступности и качества организации мест опроса граждан в медицинских организациях Калининградской области.

Готовясь к Совету просмотрела сайты около 20 медицинских учреждений. Сайты есть не у всех. У некоторых сайт есть, но они не работают, ХОРОШИЕ



САЙТЫ у «Областной клинической больницы», хороший, информативный сайт у ГБУЗ «Городская женская консультация». У них на сайте есть и информация о работе, и расписание «Школ здоровья». На сайте ГБУЗ «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» непонятная, ненужная для пациентов информация. На многих сайтах много непонятных сокращений, много сокращений особенно в ФИО медицинского персонала. А это затрудняет общение «врач – пациент».

Обрехт О.Г.: может быть сайты медицинских учреждений делать не для каждой больницы и поликлиники, а на сайте Министерства здравоохранения сделать для каждой больницы и поликлиники свою страничку.

Литвинов М.П.: На сайте Министерства здравоохранения есть странички для каждого медицинского учреждения.

5. При рассмотрении планов по улучшению качества медицинского обслуживания пациентов медицинскими организациями, показавшими наилучшие результаты по итогам независимой оценки в 2014 году слушали:

а) Вайсбейн И.З. заместителя главного врача по медицинской части ГБУЗ «Областная клиническая больница». План прилагается.

Предложил: поддержать стремление Общественного Совета осуществлять контроль за работой медицинских учреждений и поручить Министерству здравоохранения Калининградской области рассмотреть планы по улучшению качества медицинского обслуживания и предоставить Общественному Совету результаты их анализа и пути их реализации.

б) Орехова Л.В. – заместитель главного врача ГБУЗ «Детская областная больница» - в связи с масштабной реконструкцией и ремонту нового здания больницы у нас имеются, конечно, объективные трудности. По окончании работ наша больница приложит все силы на качественное обслуживание детей.

Чашина Л.И.: Несмотря на ремонт и реконструкцию помещений, необходимо составить план с указанием конкретных вопросов и путей их преодоления.

в) Жуковская Л.П. – главный врач ГБУЗ «Краснознаменная районная больница». Интернетом село не пользуется. Автобусы из сел ходят три раза в неделю. А потому и три раза в неделю в поликлинике громадные очереди.

Чашина Л.И.: Пишите по этому поводу в Общественный Совет. Будем обращаться в Министерство развития инфраструктуры Калининградской области, чтобы восстановили движение транспорта.

6. Чашина Л.И. довела до сведения Общественного Совета письмо из ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер Калининградской области» с просьбой исключить учреждение в силу его специфики из системы оценки качества оказания услуг. (Текст письма прилагается).

Аменицкий В.Е. – кто из волонтеров пойдет проводить анкетирование в таком специфическом учреждении? Но анкетирование проводить нужно обязательно. Поэтому поручить отделу развития здравоохранения Министерства здравоохранения КО, Литвинову М.П. разработать вопросы для анкет для областного тубдиспансера.

7. Петешова Л.И. - о проекте решения заседания Общественного Совета.

Члены Общественного Совета **решили:**

1. Утвердить техническое задание на проведение социологического исследования «Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской



области» с применением количественных методов в 2015 году с учетом предложений и доработок, полученных из организаций, занимающихся социологическими исследованиями.

2. Принять к сведению информацию начальника административного отдела Деменко О.В. о проведении всероссийского конкурса, организованного Министерством здравоохранения Российской Федерации «Поликлиника начинается с регистратуры». Осуществить оценку регистратур в рамках всероссийского конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» в ходе проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций в 2015 году.

3. Принять к сведению информацию председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области Л.И.Чашинной о проверках доступности и качества организации мест опроса граждан в медицинских организациях Калининградской области.

4. В целом одобрить Планы по улучшению качества медицинского обслуживания пациентов медицинскими организациями, показавшими наилучшие результаты по итогам независимой оценки в 2014 году:

- ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области» (стационар);
- ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области» (стационар);
- ГБУЗ «Пионерская городская больница» (поликлиника);
- ГБУЗ «Краснознаменная центральная районная больница» (стационар и поликлиника);
- ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 1» (поликлиника) передать в Министерство здравоохранения Калининградской области.

5. Поручить Министерству здравоохранения провести анализ Планов по улучшению качества медицинского обслуживания пациентов медицинскими организациями, предоставить результаты анализа Планов на заседании Общественного совета № 6.

6. Анкетирование по качеству предоставления медицинских услуг в ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер Калининградской области», ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер» проводить только по результатам информации, размещенной на официальном сайте Министерства здравоохранения Калининградской области.

7. Рабочей группе Общественного совета осуществить проверку комфортности и условий оказания медицинской помощи детям в ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области», результаты сообщить на заседании Общественного совета № 6.

Председатель Совета



/Л.И.Чашина /

Секретарь Совета



/Л.И. Петешова/