

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими организациями при
Министерстве здравоохранения Республики Татарстан

КГМУ, ул. Бутлерова, 49 «УМЦ «Бережливые технологии в здравоохранении», кабинет 136

21 мая 2019 года

члены Совета: Морозова О.Н., Васильева И.И., Галиуллин А.Н., Ольхина Е.Д., Старов Р.А., Косякова Н.Л.

1. Составление графика на май-июль посещений медицинских организаций с целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией.

2. Обсуждение итоговой справки выездной проверки ГАУЗ «Высокогорская центральная районная больница».

(Морозова О.Н., Васильева И.И., Галиуллин А.Н., Ольхина Е.Д., Старов Р.А., Косякова Н.Л.)

С учетом состоявшегося обсуждения решили:

- утвердить график проверки медицинских организаций в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг на май-июнь 2019 года (приложение №1);

- утвердить справку выездной проверки ГАУЗ «Высокогорская центральная районная больница». (приложение №2).

За – 6

Против – нет

Воздержался – нет

Председатель Общественного совета



О.Н.Морозова

Справка

о рекомендациях, полученных по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в ГАУЗ «Высокогорская центральная районная больница»

Независимая оценка качества условий оказания услуг в ГАУЗ «Высокогорская центральная районная больница» проведена семью членами Общественного Совета при МЗ РТ с выездом на место. Установлено, что в ЦРБ созданы все необходимые условия медицинской помощи в соответствии законами и постановлениями правительства и приказами МЗ РФ и РТ.

Проведена бальная оценка по 75 критериям. Вместе с тем члены Общественного Совета рекомендуют руководству ЦРБ провести определенную работу по улучшению качества условий оказания медицинской помощи населению Высокогорского района:

1. Территория ЦРБ требует проведения благоустроительной работы.
2. Расширить паркинговые места для автомашин, в том числе для людей с особыми потребностями.
3. Перед входной зоной не указан график работы ЦРБ.
4. Неразделен поток поступающих пациентов в МО детского и взрослого населения.
5. Не определено место для инвалидных колясок.
6. В санитарной комнате приемного отделения нет кнопки вызова (ключи находятся у работника, находящегося не в отделении).
7. Наблюдается скопление пациентов у дверей отдельных врачей (в количестве 7–10 человек).
8. Не организована доступная среда для глухих, слабовидящих и слепых пациентов. Не продумана их маршрутизация.
9. Требуется актуализации информационных стендов.
10. Обеспечить доступность сайта ЦРБ для всего населения района.
11. Книга жалоб и предложений отсутствует в доступном месте для пациентов.
12. На стендах наблюдается устаревшая информация.

Анализ по показателям сайта ГАУЗ «Высокогорская центральная районная больница» 17 апреля 2019 года.

Для того что бы задать вопрос, нужно быть зарегистрированным на гугл. Это объясняет такое маленькое количество обращений. Все кнопки переправляют, на «войти в свой аккаунт, Гугл». На вопросы отвечают сами пациенты, которые зарегистрированы в системе Гугл- карты. Т.е. везде где бывают, оставляют свои комментарии, проставляют оценки.

Вывод:

– Ограничение пользование сайтом: в пожилом возрасте, очень мало людей пользуются регистрацией в Гугл. Не все молодые трудоспособного возраста, так же имеют свой аккаунт.

– Ответы на вопросы должны давать компетентные лица.

– Прием посетителей и сотрудников осуществляется в одно и то же время, одного дня.

В разделе ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

выявлены отклонения:

– При выборе на татарский язык. ошибка 404 данная страница не существует или у вас не верная ссылка.

– При выборе английского ошибка 404 данная страница не существует или у вас не верная ссылка.

– Наблюдается дублирование информации абсолютно одинаковые строки, с разницей обновления в 2 минуты. Не работает автоматический перевод на другие языки.

– Правила внутреннего распорядка отделения (28 мая 2015, 9:52) (покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа с 14:00 до 16:00, после 20:00).

(Не понятно, почему нельзя выходить из палаты после 20 часов, если предыдущее время, когда не разрешено покидать палату зафиксировано, с 22.00?). Наблюдается расхождение информации по одному и тому же вопросу.

– Вышестоящие организации (Последнее обновление: 2 июля 2014, 10:22).

(Министром здравоохранения указан Вафин Адель Юнусович).

– Справка о стоимости лечения (на татарском языке) (Последнее обновление: 24 ноября 2014, 10:06).

– Виды оказываемой медицинской помощи (Последнее обновление: 1 июля 2014, 16:29)

– Права и обязанности: Последнее обновление: 1 июля 2014, 15:38.

– Не возможно через сайт записаться к врачу.

– Справки о стоимости лечения (на русском языке). Последнее обновление: 24 ноября 2014, 10:04

– Положение о внеочередном и первоочередном приеме граждан Последнее обновление: 1 июля 2014, 15:23

Указаны не все категории граждан, обсуживающихся по ОМС, которые имеют право на первоочередное обслуживание.

– Практически полное отсутствие информации по сотрудникам согласно столбцам:

- Дата зачисления на работу, и откуда прибыл специалист.

- Проходил ли специализацию, где и когда, по какой специальности, клиническая ординатура.

– Пройдена ли аттестация, какая квалификация и когда.

– Вакансии: Последнее обновление: 17 сентября 2018, 10:00

– Страховые медицинские организации, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию: Последнее обновление: 13 апреля 2017, 14:21

ООО "СК "АК БАРС-МЕД" <http://www.акбарсмед.рф/>

ООО "СМО "СПАСЕНИЕ" <http://www.spasenie-med.ru/>

ООО СМО "ЧУЛПАН-МЕД" <http://чулпан-мед.рф/>

– График работы участковых врачей-терапевтов поликлиники, учесть дату обновления, а это 11 ноября 18 года, все даты указанные в графике не актуальны, так как они обозначены числом месяца.

– Программа государственных гарантий на 2018

На момент просмотра официального сайта, на дату 22 мая 2019 года, информация предоставлена за 2018 год.

– ФЕДЕРАЛЬНОЕ ЛЬГОТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

2-е полугодие 2017 года. Информация от 2017 года.

– РЕГИОНАЛЬНОЕ ЛЬГОТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ информация 2017 года.

Согласно предоставленным документам на официальном сайте свободного доступа, региональные закупки не проводились в течение всего 2018 года.

При просмотре официального сайта ГАУЗ «Высокогорская ЦРБ» выявлено, что информация, которая предоставлена, в своем большинстве, имеется не актуальная информация, имеются не точности или противоречия информации. И так практически во всех разделах.

Рекомендуется: обновлять информацию сайта регулярно, в связи с выходом новых регулирующих документов, проводимых плановых мероприятий непосредственно самой ГАУЗ, регулярно обновлять расписание принимающих терапевтов, а так же, наладить систему вопрос - ответ.

Ответы должны даваться сотрудниками, либо иными компетентными гражданами.

Общественный Совет
НОК при МЗ РТ

Приложение №2
к протоколу заседания ОС
от 21 мая 2019 года

Г р а ф и к

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Татарстан

Наименование медицинской организации	Дата проведения НОК	Член Общественного совета, осуществляющий НОК
ГАУЗ «Базарно-Матакская центральная районная больница Алькеевского муниципального района»	06.06.2019	Галиуллин А.Н.
ГАУЗ «Бугульминская центральная районная больница»	27.06.2019	Галиуллин А.Н.
ГАУЗ «Верхнеуслонская центральная районная больница»	31.05.2019	Галиуллин А.Н.
ГАУЗ «Менделеевская центральная районная больница»	03.07.2019	Галиуллин А.Н.
ГАУЗ «Агрызская центральная районная больница»	27.06.2019	Ольхина Е.Д.
ГАУЗ «Алексеевская центральная больница»	04.07.2019	Ольхина Е.Д.
ГАУЗ «Пестречинская центральная районная больница»	30.05.2019	Косякова Н.Л.
ГАУЗ «Кайбицкая центральная районная больница»	30.05.2019	Морозова О.Н.
ГАУЗ «Камско-Устьинская центральная районная больница»	30.05.2019	Морозова О.Н.
ГАУЗ «Альметьевская городская поликлиника № 3»	27.06.2019	Морозова О.Н.
ЛПУ «Медико-санитарная часть открытого акционерного общества «Татнефть» и города Альметьевска»	27.06.2019	Морозова О.Н.
Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Дружковых»	17.06.2019	Васильева И.И.
Общество с ограниченной ответственностью «Клиника семейной медицины»	19.06.2019	Васильева И.И.

Общество с ограниченной ответственностью «Медицинское объединение «Спасение»	21.06.2019	Васильева И.И.
Общество с ограниченной ответственностью «Клиника диализа» (г.Казань)	24.06.2019	Васильева И.И.