



- |    |                                |   |  |
|----|--------------------------------|---|--|
| 4. | Лагун<br>Елена Викторовна      | член Забайкальской<br>общественной<br>«Профессиональные<br>специалисты»   | региональной<br>организации<br>медицинские |
| 5. | Горбань<br>Лариса Федоровна    | пенсионер   |  |
| 6. | Терлецкая<br>Галина Еремеевна  | пенсионер   |  |
| 7. | Потяев Александр<br>Викторович | главный редактор газеты «Азия-экспресс»   |  |
| 8. | Минеева<br>Вера Алексеевна     | председатель правления<br>краевого отделения<br>общественного благотворительного фонда<br>«Российский детский фонд» | Забайкальского<br>Общероссийского          |

Секретарь совета:

Маслобоева  
Светлана Валерьевна

консультант отдела стандартизации и  
управления качеством медицинской  
помощи Министерства здравоохранения  
Забайкальского края

Приглашенные:

1. Богомякова О.Н. – начальник отдела стандартизации и управления качеством медицинской помощи Министерства здравоохранения Забайкальского края.
2. Скорик А.И. – юрисконсульт отдела правового обеспечения Министерства здравоохранения Забайкальского края.

Решение:

1. Принять к сведению информацию Скорик А.И. о внесении изменений в Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», нормативные правовые документы Министерства здравоохранения Забайкальского края.

2. Утвердить рейтинг по результатам проведения независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения:

1 место: «Городская детская поликлиника № 5» (45 баллов)

«Городская поликлиника № 2» (45 баллов)

2 место: «Городская детская поликлиника № 2» (44 балла)

3 место: «Городская поликлиника № 5» (35 баллов)

4 место: «Городская клиническая поликлиника № 7» (32 балла)

(единогласно)

3. Председателю Общественного Совета Грищёвой Л.С. подготовить министру здравоохранения Забайкальского края информацию о результатах независимой оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения с предложениями по улучшению качества их работы. Срок: до 10.12.2014г.

Председатель



Грищёва Л.С.

Секретарь



Маслобоева С.В.

Наименование показателя	Источник	Критерий	значимость показателя (баллы)	ГДП №2	ГДП №5	ГП №7	ГП №5	ГП №2					
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>													
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	рейтинг 0-0,7 - 0 б., рейтинг 0,8-0,9 -1 б., рейтинг 0,9-1,0 - 2б.	2	1,0	2	1,0	2	0,5	0	1,0	2	1,0	2
2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл): информация о руководителе (Ф.И.О., контактный телефон, график приема по личным вопросам); наличие программы государственных гарантий и перечня льготного лекарственного обеспечения; информация о перечне платных медицинских услуг; контакты контролируемых организаций)	Анализ сайта ЛПУ	вся информация — 2 б., нет 1-2 пункта — 1 б., нет более 2 пунктов информации — 0 б.	2	нет телефона и графика гл. врача	1	нет графика гл. врача	1	вся информация	2	вся информация	2	вся информация	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл): наличие электронной почты, рубрика «вопрос-ответ», наличие ответов в рубрике «вопрос-ответ»	Анализ сайта ЛПУ	вся информация — 3 б., нет 1 пункта — 2 б., нет 2 пунктов — 1 б., нет информации — 0 б.	3	вся информация	3	вся информация	3	вся информация	3	вся информация	3	вся информация	3
4) доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным (от числа опрошенных, %)	(п. 12 анкеты)	% ответивших «да» и «скорее да»: 90-100% - 3 б., 80-89% - 2 б., 70-79% - 1 б., менее 70% - 0 б.	3	84,9%	2	80,0%	2	74,5%	1	67,1%	0	75,4%	1
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>													
1) доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)	(п. 1 анкеты)	В период 0-1 день: 90-100% - 5 б., 80-89% - 4 б., 70-79% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б.	5	81,4%	4	64,1%	2	65,7%	2	52,5%	1	74,1%	3

2) средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	(п. 2 анкеты)	В период 0-3 дня: 70-100% - 4 б., 60-69% - 3 б., 50-59% - 2 б., 40-49% - 1 б., менее 40% - 0 б.	4	89%	4	78%	4	82%	4	65%	3	67%	3
3) доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре, посредством личного общения с лечащим врачом	(п. 3 анкеты)	Более 50% ответивших «легко» и «очень легко» через «Интернет» - 1 б., «Телефон» - 1 б., «Регистратура» - 3б.	5	т-55% р-30% и-27%	1	т-56% р-58% и-24%	4	т-24% р-41% и-14%	0	т-52% р-59% и-26%	4	т-53% р-77% и-43%	4
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг</b>													
1) время ожидания посещения врача в очереди (мин.)	(п. 4 анкеты)	более 50% ожидавших до 15 минут — 2 б., иначе — 0 б.	2	58,1%	2	49,5%	0	41,0%	0	31,6%	0	12,4%	0
2) время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	(п. 7 анкеты)	ожидавшие дольше месяца: менее 3% - 3 б., более 3% - 0 б.	3	0,0%	3	0,0%	3	2,0%	3	1,3%	3	5,1%	0
3) время ожидания диагностического исследования	(п. 8 анкеты)	ожидавшие до 10 дней: 70-100% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б.	3	97,9%	3	97,6%	3	86,8%	3	85,3%	3	87,4%	3
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>													
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность врача (%)	(п. 9.1 анкеты)	ответившие «отлично» и «хорошо»: 90-100% - 4 б., 80-89% - 3 б., 70-79% - 2 б., 60-69% - 1 б., менее 60% - 0 б.	4	89,1%	3	85,9%	3	68,8%	1	75,8%	2	90,8%	4

2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность медицинской сестры (%)	(п. 9.2 анкеты)	ответившие «отлично» и «хорошо»: 90-100% - 4 б., 80-89% - 3 б., 70-79% - 2 б., 60-69% - 1 б., менее 60% - 0 б.	4	87,8%	3	80,3%	3	69,1%	1	62,1%	1	95,1%	4
3) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают объяснения врачом назначения исследований, результатов анализов, назначенного лечения (%)	(п. 9.3 анкеты)	ответившие «отлично» и «хорошо»: 90-100% - 4 б., 80-89% - 3 б., 70-79% - 2 б., 60-69% - 1 б., менее 60% - 0 б.	4	87,6%	3	75,4%	2	68,8%	1	73,9%	2	77,1%	2
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>													
1) удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	(п. 5 анкеты)	Полностью или частично удовлетворены: 90-100% - 5 б., 80-89% - 4 б., 70-79% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б.	5	88,6%	4	88,7%	4	85,7%	4	77,4%	3	96,7%	5
2) доступность получения медицинской помощи на дому	(п. 6 анкеты)	ответившие «вовремя»: 60-100% - 4 б., 50-59% - 3 б., 40-49% - 2 б., 30-39% - 1 б., менее 30% - 0 б.	4	55,6%	3	59,5%	3	38,9%	1	40,3%	2	58,2%	3
3) удовлетворенность посещением медицинской организации	(п. 10 анкеты)	Ответившие «да» и «скорее да»: 90-100% - 5 б., 80-89% - 4 б., 70-79% - 3 б., 60-69% - 2 б., 50-59% - 1 б., менее 50% - 0 б.	5	51,4%	1	88,9%	4	89,2%	4	74,7%	3	95,1%	5

4) доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%)	(п. 11 анкеты)	ответившие «да»: 70-100% - 3 б., 50-69% - 2 б., 30-49% - 1 б., менее 30% - 0 б.	3	66,0%	2	53,8%	2	52,1%	2	38,7%	1	47,2%	1
<b>Итого:</b>			<b>61</b>		<b>44</b>		<b>45</b>		<b>32</b>		<b>35</b>		<b>45</b>