

ПРОТОКОЛ № 7
заседания Общественного совета
при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики

Грозный, ул. Чехова 4

Министерство здравоохранения
Чеченской Республики зал совещаний
5 октября 2017 г.

зал заседаний
15-00

Присутствовали:

1. Батукаев Макан Келабович – председатель Чеченской Республиканской организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации, председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики.
2. Кадыров Адрахман Сайдрахманович – член Общероссийской общественной организации «Лига здоровья нации» - Заместитель председателя Общественного совета.
3. Дурсиев Хизир Сайд – Ахмедович – член Региональной общественной организации «Медицинская палата».
4. Аздаева Рабу Андиевна – председатель Чеченской Республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».
5. Ибрагимова Зулихан Салмановна – заместитель председателя Чеченской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».
6. Бартиев Рукман Ахмедович – член штаба Регионального Общероссийского общественного движения Народный фронт «За Россию» в Чеченской Республике, член Общественного совета.
7. Сайдулаева Яха Руслановна – член Общественной палаты Чеченской Республики – секретарь Общественного совета.

I. Повестка дня

1. Разработка и утверждение рекомендаций по улучшению качества работы каждой медицинской организации с учетом результатов независимой оценки, в соответствии с протокольным решением Общественного совета при Минздраве ЧР от 27 сентября 2017 г. № 6.
2. Направление в Департамент организации лечебно – профилактической помощи населению Минздрава ЧР подготовленную по итогам проведения независимой оценки медицинских организаций информацию о ее результатах, а также рекомендации по улучшению качества работы каждой медицинской

организации для принятия конкретных мер по устранению выявленных недостатков и улучшению качества работы медицинских организаций.

На заседании Общественного совета обсудили:

1. Итоги проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций за 2017 год.
2. Выявленные в ходе независимой оценки недостатки в оказании услуг медицинскими организациями.
3. Рекомендации по улучшению качества работы каждой медицинской организации по итогам независимой оценки качества.

II. По итогам совещания Общественный совет решил:

1. Утвердить рекомендации по улучшению качества работы каждой медицинской организации с учетом результатов независимой оценки медицинских организаций **(в амбулаторных условиях)**, в соответствии с приложением № 1 к настоящему протоколу.

Медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в амбулаторных условиях

1. ГБУ «Родильный дом № 2 г. Грозного»
2. ООО «Курорты Чечни»
3. ГБУ «Веденская центральная районная больница»
4. ГБУ «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД»
5. ООО «Дентал центр Грозный»
6. ООО «Мед-Р»
7. ООО «Медина - МЕД»
8. ООО «Мед.элит»
9. НУЗ «Узловая больница на станции Гудермес ОАО «Российские железные дороги»
10. ООО «Чубадент»
11. ООО Стоматологический центр «Харизма»
12. ООО «Здоровая нация»
13. ООО «Стоматологический центр №1»
14. ООО «Цад95»
15. ООО «Лица»
16. ООО «Прекрасные глаза»
17. ООО «Дент-арт»
18. ООО «Медфарм»
19. ООО «Стоматологическая поликлиника Боприева»
20. ООО «Мед-Н»
21. ООО «Евро-Мед»

22. ООО «Альтернатива»
23. ООО «СТОМАКС»
24. ООО «Нью Смайл»
25. ООО «Евромедпрестиж»
26. ООО «Диасан»
27. ООО «Махматов М»
28. ООО медико-эстетический центр «Ситиклиник»
29. ООО фирма «Бистро»
30. ИП Сайдулаев Саид Дараевич
31. ООО «Алеко»
32. ООО «Медэксперт»
33. ООО «Ригмед»
34. ООО «Асм клиника»
35. ООО «Дэн-Хаир»
36. ООО «Медик-Профи»
37. ООО «Медэксперт»
38. ООО «Апекс»
39. ООО «Устрадамед»
40. ООО «Родники Кавказа»
41. ИП Гайрабеков Салман Шипшаевич
42. ИП Умалатова Бэла Султановна
43. ГБУ «Республиканская станция переливания крови»

2. Утвердить рекомендации по улучшению качества работы каждой медицинской организации с учетом результатов независимой оценки медицинских организаций **(в стационарных условиях)**, в соответствии с приложением № 2 к настоящему протоколу.

**Медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в
стационарных условиях**

1. ГБУ «Родильный дом № 2 г. Грозного»
2. ГБУ «Веденская центральная районная больница»
3. ООО «Мед-Р»
4. НУЗ «Узловая больница на станции Гудермес ОАО «Российские железные дороги»
5. ООО «Медина - МЕД»
6. ООО «Добро-мед»
7. ООО «Мед-Н»
8. ООО «Медицинский центр Ник-Мед»
9. ООО «Медик-Профи»
10. ООО «ГЕНЕЗИС»
11. ООО «Мед-М»

12. ООО «Родники Кавказа»

Медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в стационарных условиях - санатории

1. ООО «Курорты Чечни»
2. ГБУ «Республиканский детский туберкулезный санаторий с. Чишки»

Медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в стационарных условиях -(психиатрические больницы, психоневрологические больницы, в том числе детские)

1. ГКУ «Республиканская психиатрическая больница с. Дарбанхи»
2. ГКУ «Республиканская психиатрическая больница с. Самашки»
3. ГБУ «Психоневрологический Центр лечения и реабилитации детей г. Грозного».
3. Направить в Департамент организации лечебно – профилактической помощи населению Минздрава ЧР предложения и рекомендации по улучшению качества работы каждой медицинской организации для принятия конкретных мер по устранению выявленных недостатков и улучшению качества работы медицинских организаций.
4. Рекомендации Общественного совета по улучшению качества работы каждой медицинской организации разместить на официальном сайте министерства в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями».
5. Продолжать активную работу по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями.

С учетом состоявшегося обсуждения Общественный совет решил одобрить деятельность Минздрава ЧР.

Голосование:

За – 7

Против – 0

Воздержался – 0

Председатель Общественного совета

Заместитель председателя ОС



М.К. Батукаев

А.С. Кадыров

Рекомендации
по улучшению качества предоставляемых услуг медицинской
организацией по итогам независимой оценки качества в 2017 году
(в амбулаторных условиях)

I. Входная группа:

1. Безопасная площадка перед главным входом. Устранить перепады высот и неровности покрытия, на пути следования посетителей, в том числе инвалидов и других маломобильных групп населения, к входу медицинской организации (в том числе на прилегающей территории);
2. Расположить в доступном месте бесплатные бахилы;
3. Предусмотреть площадку для размещения гардероба (гардеробной комнаты) для посетителей;
4. Разместить в вестибюле учреждения инфомат (информационный киоск) со справочными данными и с возможностью записаться на прием к врачу;
5. Разместить указатели места расположения туалета (на каждом этаже при наличии);
6. Разместить указатели для создания удобства в навигации по территории и в помещениях медицинской организации (указатели расположения отделений, администрации и иных корпусов, относящихся к учреждению и находящихся на ее территории).

II. Доступная среда:

1. Выделить места для стоянки автотранспорта инвалидов с установкой соответствующей разметки и знака;
2. Определить ответственное лицо и возложить обязанности своевременного реагирования и сопровождения посетителей из категории маломобильных граждан;
3. Разместить контактную информацию о лице, ответственного за сопровождение маломобильных граждан;
4. Разместить средства двусторонней связи на входной группе. Оборудовать учреждение звуковыми сигналами предназначенных для маломобильных групп населения (кнопки вызова);
5. Разместить в учреждении тактильные указатели, знаки и мнемосхемы, предназначенные для маломобильных групп населения;
6. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок;

7. Оборудовать вход в медицинскую организацию приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) в соответствии с действующими требованиями СП 59.13330.2016;
8. Обеспечить техническую возможность перемещения между этажами (при наличии) для маломобильных групп населения (подъемные платформы, стационарные лестничные инвалидные подъемники и т.д.);
9. Обеспечить доступность оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
10. Обеспечить достаточную ширину дверных проемов в стенах и лестничных маршей;
11. Обеспечить наличие маркировки («желтый кружок») на прозрачных дверях;
12. Обеспечить наличие маркировки (желтые полосы, цветом) на ступенях;
13. Привести к нормам все пороги дверных проемов, имеющихся в учреждении;
14. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.

III. Регистратура:

1. Регулярная актуализация расписания приема специалистами;
2. Должности в расписании должны соответствовать номенклатуре должностей;
3. Формат регистратуры должен быть открытым/доступным для инвалидов-колясочников (либо иметь одно удлиненное окно);
4. Санитарно-гигиенические помещения должны быть расположены на каждом этаже;
5. Обеспечить непрерывное наличие в санитарно-гигиенических помещениях мыла, сушилки для рук, бумажных полотенец;
6. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды;
7. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией;
8. Создать условия для заполнения посетителями документов (столы и стулья);
9. Обеспечить наличие анкет по независимой оценке качества оказания услуг медицинской организацией;
10. Разместить на видном месте баннер с наименованием официального сайта медицинской организации;
11. Обеспечить наличие полной версии и последней редакции нормативно-правовых актов, сведений о медицинских работниках (323-ФЗ, 326-ФЗ, медицинские работники).

IV. Информационные стенды:

1. Соблюдать удобство расположения стендов;
2. Тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются);
3. Разместить полную информацию о медицинской организации (структура, органы управления, местонахождение обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем);
4. Разместить информацию о вышестоящих и контролирующих организациях;
5. Разместить информацию о возможности ознакомиться с нормативно-правовыми актами;
6. Разместить информацию о страховых медицинских организациях, с которыми заключен договор;
7. Разместить информацию о видах и профилях медицинской помощи;
8. Разместить информацию о порядке, об объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
9. Разместить информацию о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
10. Разместить информацию о правилах записи на первичный прием, консультацию, обследование;
11. Разместить информационные плакаты о здоровом образе жизни;
12. Разместить информацию о льготном лекарственном обеспечении;
13. Обеспечить наличие на дверях: № кабинета, должности и ФИО принимающего в нем специалиста;
14. Исключить наличие помещений без обозначений;
15. Обеспечить комфортное освещение и температурный режим внутри помещений, а также следить за санитарным состоянием.

V. Доступность услуг:

1. Продолжить работу по совершенствованию условий доступности предоставляемых услуг;
2. Предоставлять возможность записи к врачу по телефону, через сеть Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении;

3. Осуществлять запись на прием к врачу с выписыванием и вручением на руки талона с указанием времени и ФИО врача при первом же обращении гражданина в медицинскую организацию.

VI. Время и сроки ожидания получения услуг:

1. Соблюдать сроки ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование в соответствии с требованиями установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
2. Соблюдать сроки и время приема врача, установленные по записи;
3. Соблюдать сроки и время диагностических исследований, установленные по записи.

VII. Доброжелательность и компетентность сотрудников:

1. Повысить доброжелательность сотрудников медицинской организации по отношению к посетителям и пациентам;
2. Повысить дисциплину сотрудников медицинской организации;
3. Провести для сотрудников семинары о правах пациента (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»);
4. Отслеживать и своевременно реагировать на жалобы и предложения, оставляемые в письменном виде посетителями медицинской организации;
5. Не допускать грубого и бестактного обращения к посетителям, требовать от сотрудников неукоснительно соблюдать вышеуказанный закон и общепринятые нормы профессиональной этики.

VIII. Официальный сайт:

1. Обеспечить полноценное функционирование официального сайта медицинской организации в соответствии с нормативными требованиями и методическими рекомендациями Министерства здравоохранения РФ;
2. Популяризировать пользование среди посетителей официальным сайтом медицинской организации и способствовать увеличению доли пользователей, получающих сведения и записавшихся на приём к врачу через сеть Интернет.

Рекомендации
по улучшению качества предоставляемых услуг медицинской
организацией по итогам независимой оценки качества в 2017 году
(в стационарных условиях)

I. Входная группа:

1. Безопасная площадка перед главным входом. Устранить перепады высот и неровности покрытия, на пути следования посетителей, в том числе инвалидов и других маломобильных групп населения, к входу медицинской организации (в том числе на прилегающей территории);
2. Расположить в доступном месте бесплатные бахилы;
3. Предусмотреть площадку для размещения гардероба (гардеробной комнаты) для посетителей;
4. Разместить в вестибюле учреждения инфомат (информационный киоск) со справочными данными и с возможностью записаться на прием к врачу;
5. Разместить указатели места расположения туалета (на каждом этаже при наличии);
6. Разместить указатели для создания удобства в навигации по территории и в помещениях медицинской организации (указатели расположения отделений, администрации и иных корпусов, относящихся к учреждению и находящихся на ее территории).

II. Доступная среда:

1. Выделить места для стоянки автотранспорта инвалидов с установкой соответствующей разметки и знака;
2. Определить ответственное лицо и возложить обязанности своевременного реагирования и сопровождения посетителей из категории маломобильных граждан;
3. Разместить контактную информацию о лице, ответственного за сопровождение маломобильных граждан;
4. Разместить средства двусторонней связи на входной группе. Оборудовать учреждение звуковыми сигналами предназначенных для маломобильных групп населения (кнопки вызова);
5. Разместить в учреждении тактильные указатели, знаки и мнемосхемы, предназначенные для маломобильных групп населения;
6. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок;

7. Оборудовать вход в медицинскую организацию приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) в соответствии с требованиями СП 59.13330.2016;
8. Обеспечить техническую возможность перемещения между этажами (при наличии) для маломобильных групп населения (подъемные платформы, стационарные лестничные инвалидные подъемники и т.д.);
9. Обеспечить доступность оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
10. Обеспечить достаточную ширину дверных проемов в стенах и лестничных маршей;
11. Обеспечить наличие маркировки («желтый кружок») на прозрачных дверях;
12. Обеспечить наличие маркировки (желтые полосы, цветом) на ступенях;
13. Привести к нормам все пороги дверных проемов, имеющихся в учреждении;
14. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.

III. Приемное отделение:

1. Обеспечить наличие медицинской каталки без механических повреждений;
2. Обеспечить комфортную смотровую комнату;
3. Санитарно-гигиенические помещения должны быть расположены на каждом этаже;
4. Обеспечить непрерывное наличие в санитарно-гигиенических помещениях мыла, сушилки для рук, бумажных полотенец;
5. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды;
6. Разместить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинской организацией;
7. Создать условия для заполнения посетителями документов (столы и стулья);
8. Обеспечить наличие анкет по независимой оценке качества оказания услуг медицинской организацией;
9. Разместить на видном месте баннер с наименованием официального сайта медицинской организации;
10. Обеспечить наличие полной версии и последней редакции нормативно-правовых актов, сведений о медицинских работниках (323-ФЗ, 326-ФЗ, медицинские работники).

IV. Информационные стенды:

1. Соблюдать удобство расположения стендов;

2. Тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются);
3. Разместить полную информацию о медицинской организации (структура, органы управления, местонахождение обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем);
4. Разместить информацию о вышестоящих и контролирующих организациях;
5. Разместить информацию о возможности ознакомиться с нормативно-правовыми актами;
6. Разместить информацию о страховых медицинских организациях, с которыми заключен договор;
7. Разместить информацию о видах и профилях медицинской помощи;
8. Разместить информацию о порядке, об объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
9. Разместить информацию о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
10. Разместить информацию о правилах госпитализации;
11. Разместить информацию о маршрутизации пациентов;
12. Разместить информационные плакаты о здоровом образе жизни;
13. Разместить информацию о льготном лекарственном обеспечении;
14. Обеспечить наличие на дверях: № палаты, должности и ФИО лечащего врача;
15. Исключить наличие помещений без обозначений;
16. Обеспечить комфортное освещение и температурный режим внутри помещений, а также следить за санитарным состоянием.

V. Доступность услуг:

1. Продолжить работу по совершенствованию условий доступности предоставляемых услуг;
2. Обеспечить достаточное количество мест ожидания приема;
3. Осуществлять запись на прием к врачу с выписыванием и вручением на руки талона с указанием времени и ФИО врача при первом же обращении гражданина в медицинскую организацию.

VI. Время и сроки ожидания получения услуг:

1. Соблюдать сроки ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование в соответствии с требованиями установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
2. Соблюдать сроки и время приема врача, установленные по записи;
3. Соблюдать сроки и время диагностических исследований, установленные по записи.

VII. Доброжелательность и компетентность сотрудников:

1. Повысить доброжелательность сотрудников медицинской организации по отношению к посетителям и пациентам;
2. Повысить дисциплину сотрудников медицинской организации;
3. Провести для сотрудников семинары о правах пациента, (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»);
4. Отслеживать и своевременно реагировать на жалобы и предложения, оставляемые в письменном виде посетителями медицинской организации;
5. Не допускать грубого и бестактного обращения к посетителям, требовать от сотрудников неукоснительно соблюдать вышеуказанный закон и общепринятые нормы профессиональной этики.

VIII. Официальный сайт:

1. Обеспечить полноценное функционирование официального сайта медицинской организации в соответствии с нормативными требованиями и методическими рекомендациями Министерства здравоохранения РФ;
2. Популяризировать пользование среди посетителей официальным сайтом медицинской организации и способствовать увеличению доли пользователей, получающих сведения и записавшихся на приём к врачу через сеть Интернет.