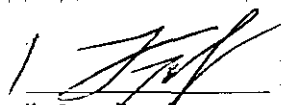


**УТВЕРЖДАЮ**  
председатель Общественного совета

  
Измалков С.Н.  
" 28 " Октября 2015 г.

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №6**  
Общественного совета при министерстве  
здравоохранения Самарской области

**ДАТА, ВРЕМЯ И МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:**

Дата и время проведения: 27.10.2015 в 14:00,

Место проведения: г.Самара, ул.Ленинская 73, кабинет 216,  
министерство здравоохранения Самарской области

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Измалков Сергей Николаевич президент общественной организации «Самарская областная ассоциация врачей» председатель Общественного совета

Кузнецов Михаил Викторович член общественной организации «Самарская областная ассоциация врачей», секретарь Общественного совета

**Члены Общественного  
Совета:**

Билеко Эдуард Артамонович общественный советник (консультант) министра здравоохранения Самарской области

Звоновский Владимир Борисович Фонд социальных исследований. Директор.

Галкин Рудольф Александрович общественный советник (консультант) министра здравоохранения Самарской области

Каганова член общественной палаты Самарской области

Татьяна Ивановна

ти,

Косарева  
Нина Николаевна

президент Самарской региональной общественной организации медицинских сестер

Сабардиева  
Лариса Борисовна

Заместитель председателя Самарской областной ассоциации профсоюза работников здравоохранения

### **ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

1) *Измалков С.Н. – председатель Общественного совета министерства здравоохранения Самарской области* - Об итогах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году - вступительное слово.

2) *Звоновский В.Б. - директор фонда социальных исследований.* – О методологии и результатах проведенного анализа по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году. (19 учреждений, 6000 анкет).

3) Обсуждение членами общественного совета результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году.

### **РЕШИЛИ:**

- 1) Принять информацию доклада «Об итогах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году» Измалкова С.Н. к сведению.
- 2) Утвердить представленные результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году.

- 3) Направить в министерство здравоохранения Самарской области информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году, включая предложения по улучшению качества работы медицинских организаций, разработанные рабочей группой в составе Звоновского В.Б., Кагановой Т.И., Кузнецова М.В. (приложение к настоящему Протоколу).

Протокол вел



Кузнецов М.В.

**Приложение к протоколу заседания №6  
Общественного совета при министерстве  
здравоохранения Самарской области**

**Предложения по улучшению качества работы медицинских организаций**

По результатам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в Самарской области, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Общественным советом при Министерстве здравоохранения СО рекомендуется:

1. По разделу «Открытость и доступность информации о медицинском учреждении»:
  - 1.1. ГБУЗ СО «Самарская городская больница №6», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница №8», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника №15», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №13 Железнодорожного района», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №3» разместить дополнительную наглядную информацию с целью увеличения доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинского учреждения и порядке предоставления медицинских услуг доступной в помещениях медицинского учреждения (не превышает 66%);
  - 1.2. ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница №8», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №13 Железнодорожного района» разместить дополнительную наглядную информацию на официальных сайтах с целью повешения доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинского учреждения и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинского учреждения (менее 67%).
2. По разделу «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»:
  - 2.1. ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №10 Советского района» улучшить условия пребывания для пациентов в учреждении (доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинском учреждении - 65,5%);
  - 2.2. ГБУЗ СО «Самарская городская больница №10» улучшить условия пребывания для пациентов с ограниченными возможностями здоровья в учреждении (доля удовлетворенных пациентов - 60%).
3. По разделу «Время ожидания предоставления медицинской услуги»:
  - 3.1. ГБУЗ СО «Самарская городская больница №10», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница №8» обеспечить доступность и своевременность оказания медицинской помощи в т.ч. оптимизировать работу по проведению диагностических исследований с целью сокращения срока ожидания пациентом проведения данного исследования с момента получения направления (средний срок ожидания – более 6 дней).
4. По разделу «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинского учреждения»:
  - 4.1. ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника №15», ГБУЗ СО «Самарская медико-санитарная часть №5 Кировского района» руководителю

МО провести с персоналом работу по повышению уровня ответственности и внимательности к пациентам, этики и деонтологии с целью увеличения доли пациентов, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинского учреждения (менее 70%).

5. По разделу «Удовлетворенность оказанными услугами»:

5.1. ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4», ГБУЗ СО «Самарская городская больница №7», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница №8», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника №15», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №13 Железнодорожного района», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №6 Промышленного района» улучшить качество оказываемых услуг, т.к. доля пациентов, готовых рекомендовать медицинское учреждение для получения медицинской помощи, в этих МО не превышает 70%, что может говорить о не достаточной работе с пациентами и пробелах в качестве оказываемых услуг.

С учетом пожеланий респондентов по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг в МО, рекомендуется:

1. Обеспечить доступность и своевременность оказания медицинской помощи - прием по времени, указанному в талоне; увеличение числа талонов; доступ к узким специалистам и диагностики; возможность получения помощи в день обращения; логистику получения талонов - в т.ч. график работы специалистов в ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница №8», ГБУЗ СО «Самарская городская консультативно-диагностическая поликлиника №14», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №10 Советского района», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №6 Промышленного района», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №9 Октябрьского района», ГБУЗ СО «Самарская медико-санитарная часть №2 Промышленного района»;
2. Увеличить клиентоориентированность сотрудников и качество работы - ответственность и внимательность к пациентам, человечность, тщательность осмотра и диагностики, увеличить время приема в ГБУЗ СО «Самарская городская больница №9»;
3. Отремонтировать помещения в ГБУЗ СО «Самарская городская больница №9».