**Протокол №3**

**заседания Совета общественных организаций по защите**

**прав пациентов Липецкой области**

г. Липецк 25.09.2015

**Повестка:**

1. Отчет о результатах оценки качества предоставления услуг медицинскими организациями Липецкой области в 2015 году.

2. Обеспечение лекарственными препаратами и персональными глюкометрами граждан с диагнозом «сахарный диабет» в Липецкой области.

3. Свободная трибуна.

**Присутствовали:**

Коростин М.И. – руководитель Липецкого регионального отделения «Общество православных врачей»;

Гокова Е.И. – секретарь Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области;

Попов А.П. – президент Липецкой областной общественной организации поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Становление»;

Старых Ю.С. - директор АНО «Центр поддержки и развития социально ориентированных некоммерческих организаций»;

Чернышова В.И. - руководитель регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Российская диабетическая ассоциация» по Липецкой области;

Котлярова Ю.В. - председатель Липецкой областной общественной организации «Российский Союз Молодежи»;

Шинкарев С.А. – руководитель Липецкой общественной организации «Ассоциация медицинских работников Липецкой области»;

Загрядский М.А. – президент Липецкой региональной организации Всероссийского общества гемофилии, заместитель председателя Совета;

Агаркова К.Ю. – руководитель Липецкой региональной общественной организации инвалидов «Оптимист».

На заседание Совета приглашен заместитель начальника управления здравоохранения Липецкой области Шуршуков Ю.Ю.

**Слушали:**

1. По первому вопросу выступила Гокова Е.И., секретарь общественных организаций по защите прав пациентов в Липецкой области:

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

В рамках исполнения Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ Советом общественных организаций по защите прав пациентов в Липецкой области (далее – Совет) был определен перечень медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в отношении которых была проведена независимая оценка оказания медицинских услуг в 2015 году.

В перечень вошли ГУЗ «Липецкая городская клиническая больница», ГУЗ «Областная детская больница», ГУЗ «Липецкая городская больница №7», ГУЗ «Липецкая районная больница» и ГУЗ «Тербунская межрайонная больница».

В строгом соответствии с содержанием законодательства Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд; ст. 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЭ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» посредством аукциона в электронной форме была определена независимая организация-оператор для сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг для целей независимой оценки в текущем году. Решением аукционной комиссии управления здравоохранения области победителем аукциона признано ООО «Мастер Медиа» с которой 09.06.2015 года был заключен Государственный контракт на проведение независимой оценки оказания медицинских услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации,
* удовлетворенность оказанными услугами.

В общей сложности в анкетировании приняло участие 700 пациентов (350 - в амбулаторных условиях пребывания и 350 – стационарных условиях обслуживания) в медицинских организаций, в которых проводилась независимая оценка качества.

Параллельно с опросами пациентов проводилась экспертная работа. Каждый ответ респондента подтверждался голосовым сопровождением, которое фиксировалось на планшетный компьютер, тем самым исключая процент искаженных данных.

Затем был дан подробный анализ проводимых мероприятий по независимой оценке качества предоставления услуг медицинскими организациями Липецкой области. Были проанализированы все негативные моменты, выявленные в ходе проведения оценки, отмечены положительные стороны деятельности медицинских организаций Липецкой области. В заключении выступления Гоковой Е.И. членам Совета был представлен сводный рейтинг среди лечебно-профилактических учреждений Липецкой области, которые были включены в мероприятия по оценке качества медицинского обслуживания в 2015 году, который привел к определенным выводам. самое большое количество баллов получила Липецкая областная клиническая больница. С небольшим отставанием за ней следует Липецкая районная больница. Далее идут Тербунская межрайонная и Областная детская больницы. На последнем, пятом месте – Городская поликлиника №7. Разрыв между первым и последним местом в баллах составил 30 единиц – это 20% от максимально возможной суммы баллов при расчете рейтинга.

По результатам составления рейтингов все исследуемые учреждения можно разделить на 3 группы: 2 «лидера», 2 «средних» и 1 «аутсайдер».

На верхние позиции по баллам вышли Липецкая областная клиническая больница и Липецкая районная больница. Первая предоставляет одинаково качественные услуги как в амбулаторных, так и в стационарных условиях – разрыв между ними 2 %. Разрыв между типами обслуживания у второй достаточно большой – амбулатория отстает от стационара на 9 %. Абсолютным лидером стоит считать Липецкую областную клиническую больницу, так как только у нее набрано 90% и больше по амбулатории и стационару. Однако Липецкая районная больница набрала больше всего баллов в сравнении по обоим разрезам среди всех учреждений – 96 % по стационару, у нее также высокие баллы по амбулатории – 85 %, поэтому ее можно отнести к «лидерам».

В середине баллы распределены схожим образом. У Тербунской межрайонной больницы 82 % и 80 % по амбулатории и стационару – неплохой результат по обоим типам обслуживания. Баллы, характеризующие качество услуг в амбулаторных условиях, предоставляемых в Областной детской больнице, достаточно низкие – 73 %. Тем не менее, у нее много баллов по стационару – 87 %, поэтому она не может попасть в аутсайдеры.

Худшие результаты показала Городская поликлиника №7 – 66 % по амбулатории и 76 % по стационару, что выводит ее на последнее место в рейтинге оцениваемых медицинских учреждений Липецкой области.

Если рассматривать сводные рейтинги, то больше всего первых мест заняла Тербунская межрайонная больница. Однако у нее меньше всего баллов в блоке показателей открытости и доступности информации, что опускает ее в рейтинге среди всех учреждений по общей сумме баллов. Это значит, что, за исключением открытости и доступности информации, данная больница предоставляет наиболее качественные услуги по сравнению с другими оцениваемыми учреждениями.

В обсуждении представленной информации приняли участие: Шинкарев С.А., Загрядский М.А., Чернышова В.И., Коростин М.И., Старых Ю.С.

**Решили:**

1. Одобрить результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области.

2. Руководствуясь п. 5 ч. 9 ст. 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» представить в управление здравоохранения Липецкой области результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

1. По второму вопросу выступил Шуршуков Ю.Ю., заместитель начальника управления здравоохранения Липецкой области:

Ю.Ю. Шуршуков довел до сведения членов Совета исчерпывающую информацию по обеспечению граждан Липецкой области лекарственными препаратами, необходимыми для поддержания здоровья больных сахарным диабетом. Ознакомил с документами нормативно-правового характера, регламентирующими процесс обеспечения граждан лекарственными препаратами, обсуждаемого спектра действия и персональными глюкометрами. Определил позицию управления здравоохранения Липецкой области по вопросам строгого контроля соблюдения всех нормативов, определяющих полное обеспечение граждан лекарственными препаратами в регионе.

В обсуждении вопроса выступили: Чернышова В.И., Шинкарев С.А., Загрядский М.А.

**Решили:**

1. Принять к сведению содержание выступления Шуршукова Ю.Ю. и учесть его при работе с участниками программы льготного лекарственного обеспечения.

1. По третьему вопросу обсужден план деятельности Совета общественных организаций по защите прав пациентов Липецкой области до конца 2015 года.

**Решили:**

1. Провести очередное заседание Совета 18 декабря 2015 года.

2. Пригласить на очередное заседание Совета главного врача ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №7» И.А. Волокорезова для выступления о путях улучшения качества предоставления услуг медицинской организацией.

Председатель Совета общественных

организаций по защите прав пациентов

в Липецкой области М.И. Коростин

Секретарь Совета Е.И. Гокова