## Протокол № 3/2017

**заседания Совета общественных организаций по защите**

**прав пациентов в Липецкой области**

г. Липецк 08.09.2017

**Повестка:**

1. Подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Липецкой области в 2017 году.
2. Обсуждение плана действий Совета общественных организаций по защите прав пациентов на IVквартал 2017 года.

**Присутствовали:**

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

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

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

Агаркова К.Ю. - руководитель Липецкой региональной общественной

организации инвалидов «Оптимист»;

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

Князханова О.Н. - председатель правления Региональной Общественной Организации «Помощь больным муковисцидозом» (по согласованию);

Набатникова Л.Д. - председатель Липецкой областной общественной организации «Родители против наркотикотиков»

Степанову Т. И. - член правления Липецкой областной общественной организации содействия реализации прав медицинских работников «Ассоциация медицинских работников Липецкой области»

Затуливетер Л.А. - директор Благотворительного Фонда «Сохранение

нации и развитие гражданского общества»

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

**1. Слушали:**

По первому вопросу Гокову Е.И., доложившую членам Совета об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Липецкой области.

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

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.

* + 1. **Перечень медицинских учреждений Липецкой области, в отношении которых была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование МО[[1]](#footnote-1)** | **Фактический адрес МО** | **Адрес официального сайта МО в сети «Интернет»** | **Контактные телефоны** |
|  | **Областные государственные медицинские организации** | | | |
| 1. | ГУЗ «Липецкая областная клиническая больница» | 398055, г. Липецк,  ул. Московская, д. 6а | <http://lokb48.ru/> | (4742)  31-40-44 |
| 2. | ГУЗ «Областная детская больница» | 398055, г. Липецк  ул. Московская д.6а | [https://guz-odb.ru](https://guz-odb.ru/) | (4742)  31-45-45 |
| 3. | ГУЗ «Липецкая областная станция скорой медицинской помощи и медицины катастроф» | 398032, г. Липецк,  ул. Титова 6/4 | [http://03lip.ru](http://03lip.ru/) | (4742)  22-94-24 |
| 4. | ГУЗ «Липецкая областная станция переливания крови» | 398043, г. Липецк,  ул. Космонавтов, д. 11 А | [http://donor48.ru](http://donor48.ru/) | (4742)  34-63-84 |
| 5. | ОКУ «Липецкая областная психоневрологическая больница» | 399083, Липецкая обл., Грязинский р-он, с. Плеханово | [http://lopnb.ru](http://lopnb.ru/) | (4742)  78-95-52 |
| 6. | ОКУ «Липецкий областной противотуберкулезный санаторий «Лесная сказка» | 398006 г. Липецк,  санаторий "Лесная сказка" | <http://www.uzalo48.lipetsk.ru/obl/obl-san-lesnayaskazka> | (4742)  73-15-28 |
| 7. | ОСКУ ЛОДС «Мечта» | 399171, Липецкая обл., Добровский р-н,  с. Капитанщино | [http://sanmechta.ru](http://sanmechta.ru/) | (47463)  4-90-41 |
|  | **Государственные и ведомственные медицинские организации г. Липецк, г. Усмань** | | | |
| 8. | ГУЗ «Городская поликлиника №2» | 398046, г. Липецк, ул. П.Смородина, д.13 | [http://lip2.ru](http://lip2.ru/) | (4742)  44-75-70 |
| 9. | ГУЗ «Городская поликлиника №7» | 398046, г. Липецк,  ул. им. Ген. Меркулова, д. 34 | [http://www.lip7.ru](http://www.lip7.ru/) | (4742)  37-14-00 |
| 10. | ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Липецкой области» | 398035, г. Липецк,  ул. Циолковского, д. 20 | <https://msh.48.mvd.ru> | (4742)  74-88-50 |
| 11. | ФКУЗ «Медико-санитарная часть №48 ФСИН России» | 398020 г. Липецк,  ул. Гайдара, д. 25 |  | (4742)  36-80-84 |
| 12. | ОКУ «Усманский противотуберкулезный детский санаторий» | Липецкая обл., г.Усмань,  ул. Ф.Энгельса, д.8 | <http://www.uzalo48.lipetsk.ru/obl/usm-det-tub-san> | (4742)  4-11-56 |
|  | **Районные и межрайонные медицинские организации Липецкой области** | | | |
| 13. | ГУЗ «Грязинская межрайонная больница» | 399050, Липецкая обл.,  г. Грязи,  ул. Социалистическая, д. 5 | <http://mrb-griazy.ru/> | (47461)  3-75-01 |
| 14. | ГУЗ «Добровская районная больница» | 399140, Липецкая обл., Добровский р-он, с. Доброе,  ул. Интернациональная, д. 6 | [http://www.добровскаябольница.рф](http://www.добровскаябольница.рф/) | (47463)  2-28-29 |
| 15. | ГУЗ «Елецкая районная больница» | 399742, Липецкая обл., Елецкий р-он, пос. Газопровод, Зеленая д. 23A | [http://www.елецкаяцрб.рф](http://www.елецкаяцрб.рф/) | (47467)  9-05-54 |
| 16. | ГУЗ «Долгоруковская районная больница» | 399510, Липецкая обл., Долгоруковский р-он, с. Долгоруково, ул. Тимирязева, д. 24. |  | (47468)  2-15-53 |
| 17. | ГУЗ «Измалковская районная больница» | 399000, Липецкая обл., Измалковский р-н, с.Измалково, пер.Лесной, д.4 |  | (47478)  2-13-04 |
| 18. | ГУЗ «Лев-Толстовская районная больница» | 399870, Липецкая обл.,  п. Лев Толстой,  ул. Железнодорожная, д. 33 |  | (47464)  2-11-30 |
| 19. | ГУЗ «Краснинская районная больница» | Липецкая обл., Краснинский р-н, с. Красное ул. 9 мая д. 1 | <http://uzalo48.lipetsk.ru/krs/krasninskaya-crb> | (47469)  2-03-25 |
| 20. | ГУЗ «Липецкая районная больница» | г. Липецк, ул. Монтажников,  д. 3а. | <http://lrb48.ru/> | (4742)  46-43-65 |
| 21. | ГУЗ «Становлянская районная больница» | 399710, Липецкая обл.,  с. Становое, ул. Ленина, д. 12 |  | (47476)  2-26-41 |
| 22. | ГУЗ «Тербунская межрайонная больница» | 399540, Липецкая обл.,  с. Тербуны, ул. Юбилейная, д. 1 | [http://terbuny48med.ru](http://terbuny48med.ru/) | (47474)  2-96-50 |
| 23. | ГУЗ «Хлевенская районная больница» | 399260 Липецкая обл. Хлевенский р-н с. Хлевное,  ул. Прогресс д. 5 |  | (47477)  2-15-09 |
| 24. | ГУЗ «Чаплыгинская районная больница» | 399900, Липецкая обл.  г. Чаплыгин, ул. Крупской д. 52 |  | (47475)  2-22-36 |
|  | **Негосударственные медицинские организации г. Липецк** | | | |
| 25. | ООО «В.Г.В.А.» | 398024, Липецк, Студенческий городок, д. 1 | <http://mrt-lipetsk.ru/> | (4742)  79-03-03 |
| 26. | ООО «Резонанс Плюс» | 398046, г. Липецк,  ул. им. Ген. Меркулова, д. 34, поликлиника №7 | [http://rezonans48.ru](http://rezonans48.ru/) | (4742) 903903, 879623503903 |
| 27. | ООО «Липецк-Дент» | 398050,г. Липецк,  ул.Интернациональная, д.26, оф..4 | [http://lipdent.ru](http://lipdent.ru/) | (4742)  28-02-11 |
| 28. | ООО «Виктория» | 398043, г. Липецк,  ул. Терешковой, д. 34/3 | [http://victoria-48.ru](http://victoria-48.ru/) | (4742)  355-554 |
| 29. | ООО «МРТ Эксперт Липецк» | 398000,г. Липецк, площадь Петра Великого, д. 2 | [https://www.mrtexpert.ru](https://www.mrtexpert.ru/) | (4742)  505-105 |
| 30. | ООО «Первая медицинская клиника» | 398007, г. Липецк,  ул. Ушинского, д. 1а | [http://соколмед.рф](http://соколмед.рф/) | (4742)  50-50 -03 |
| 31. | ООО «Санта VII» | 398001, г. Липецк, ул. Советская, д. 75 | [http://santa7.ru](http://santa7.ru/) | (4742)  22-14-22. |
| 32. | ООО «Клиника доктора Шаталова» | 399770, Липецкая обл., г. Елец, ул. Новолипецкая, д.38 | [http://elec.orklinika.ru](http://elec.orklinika.ru/) | (47467)  61703 |
| 33. | ООО «Первый Нейрохирургический» | г. Липецк, Победы пр-кт, д. 112а | [http://lechenie-boli48.ru](http://lechenie-boli48.ru/) | (4742)  5-40-80 |
| 34. | ООО «Скан» | 398000, г. Липецк, Советская 26 | [www.rkt-lipetsk.ru](http://www.rkt-lipetsk.ru/) | (4742)  77-81-50 |
| 35. | ООО «Фрезениус Нефрокеа» | 115054, г. Москва, ул. Валовая,  д. 35, БЦ "WALLSTREEТ"/  г. Липецк, ул. И.Г. Гришина, д. 2 | <https://www.nephrocare.ru/dializnye-centry/clinic/russian-federation/lipetsk.html> | (4742)  37-02-03 |
| 36. | ООО «ПЭТ – Технолоджи» | 398005, г Липецк, ул. Адмирала Макарова, д. 1л | <http://www.pet-net.ru/centers/lipeck/> | 8(906) 6848289 |
| 37. | ООО «Эверест» | 398001, г. Липецк, пл. Петра Великого, д.15 |  | 8950 805-92-00 |
| 38. | ООО «Окулюс» | г. Липецк, ул. Липовская, д. 1 а | [http://oculus48.ru](http://oculus48.ru/) | (4742) 47-03-03  (4742) 37-04-04 |
| 39. | ООО «АЗБУКА МЕД» | 398059,г. Липецк,  ул. Октябрьская, д.74 пом.2 | [http://www.medhelp48.ru](http://www.medhelp48.ru/) | (4742)  250138 |
| 40. | ООО «Диализный центр Нефрос-Липецк» | г. Липецк, ул. Московская д. 30Е | [http://www.nephros-lipetsk.ru](http://www.nephros-lipetsk.ru/) | 8(960) 141-35-72 |
| 41. | ООО «ПРОФЕССИОНАЛ» | 398005 Липецк, пл. Металлургов д. 1 | [http://www.stamlipetsk.ru](http://www.stamlipetsk.ru/) | 8(961)6009987 |
| 42. | ООО «Медико-хирургическая Клиника» | г. Липецк, ул. Кузнечная, д.10«А» | [http://mhk-lipetsk.ru](http://mhk-lipetsk.ru/) | (4742)  51-59-11 |
| 43. | ООО «Медицинский советник» | 398059, Липецкая обл.,  г. Липецк, ул. Неделина, д. 28 | [http://ms48.ru](http://ms48.ru/) | (4742)  909080 |
| 44. | ООО «Нью-Дент» | 398046, Липецкая обл.,  г.Липецк, ул. П.И.Смородина, д.6 | [http://stomatologiya48.ru](http://stomatologiya48.ru/) | 8(919) 2548529 |
| 45. | ООО «Риверсайд Медикал» | 398059,г. Липецк, ул. Фрунзе, д.34, пом.40 |  | 89601406696 |
|  | **Негосударственные медицинские организации г. Елец** | | | |
| 46. | НУЗ «Отделенческая больница на станции Елец ОАО «РЖД» | 399773, г. Елец,  ул. Новолипецкая, д.20 | [http://ellechgd.ru](http://ellechgd.ru/) | (47467) 7-55-79, 7-22-83 |
| 47. | ООО «Промышленная Медицинская Компания – Медицинский центр» | 399770, г. Елец, ул. Коммунаров, д. 40 |  | 8-925-800-202 |
| **Негосударственные медицинские организации г. Лебедянь** | | | | |
| 48. | ООО «Исток К» | 399610, Липецкая обл., Лебедянский р-он, г. Лебедянь, ул. Лермонтова, д. 2 А | . | (47465)  61623 |
|  | **Негосударственные медицинские организации г. Грязи** | | | |
| 49. | НУЗ «Узловая больница на станции Грязи-Воронежские ОАО «РЖД» | Липецкая обл. г. Грязи  ул. Хлебозаводская, д. 26 | [http://www.ubgrvrn.ru](http://www.ubgrvrn.ru/) | (47461)  2-22-50 |

*Диаграмма 1. Учреждения по видам, участвующие в проведении независимой оценки качества оказания услуг, %*

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в 49 медицинских организациях Липецкой области. Изначально предполагалось провести мероприятия по независимой оценке оказания услуг в 50 медицинских организациях, но одна из негосударственных медицинских организаций ООО «Сарон» за время подготовки к проведению НОК прекратила свое существование. В опросе приняли участие **5475** **получателей услуг,** в том числе 3600 человек в государственных, ведомственных, районных и межрайонных учреждениях здравоохранения и 1875 человек в негосударственных медицинских организациях. Выборка составлена согласно требованиям Технического задания. Сбор информации проводился по всем обследуемым учреждениям.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Липейкой области получены следующие результаты:

Среднеинтегральный показатель по независимой оценке качества оказания услуг в областных медицинских организациях составил 71,25 балла из 74 возможных, в городских и ведомственных медицинских организациях – 64,5 баллов, в межрайонных и районных медицинских организациях – 63,4 балла, в негосударственных медицинских организациях – 62,1 балл. Среднеинтегральный балл по всем государственным медицинским организациям Липецкой области, в отношении которых проводились мероприятия по независимой оценке качества - 66,4 балла.

В обсуждении приняли участие: Чернышова В.И., Попов А.П., Затуливетер Л.А..

**Решили:**

1. Признать отчет о проведении независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях Липецкой области удовлетворительным.

Обязать руководителей медицинских организаций Липецкой области, занявших последние строчки в рейтинге по итогам исследования в кротчайший срок исправить выявленные недостатки и об их устранении доложить на следующем заседании Совета. Обязать главного врача ГУЗ "Долгоруковская районая больница" в срок до 25.12.2017 года исправить недостатки, выявленные в ходе проведения НОК: разместить на сайте медицинской организации недостающую информацию о учреждении, разместить недостающую информации. на официальный сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях о медицинской организации, отремонтировать санузел в поликлинике медицинской организации; обязать главного врача ГУЗ "Хлевенская районная больница" в срок до 25.12.2017 г. принять меры по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества: разместить недостающую информацию на информационных стендах медицинской организации, разместить информацию о кадрах медицинской организации на официальном сайте медицинской организации, увеличить количество посадочных мест в амбулаторных условиях медицинской организации и установить куллер с питьевой водой в стационарных условиях медицинской организации. Ответственные за устранение недостатков главный врач ГУЗ "Долгоруковская районная больница" Дедов Михаил Дмитриевич и главный врач ГУЗ "Хлевенская районная больница" Романовская Надежда Валерьевна обязаны выступить перед членами Совета общественных организаций по защите прав пациентов в Липецкой области с докладом о результатах проведенных мероприятий.

**2. Слушали:**

По второму вопросу Гокову Е.И., доложившую членам Совета о предстоящих мероприятиях, которые пройдут в рамках деятельности Совета в IVквартале.

В обсуждении приняли участие: Чернышова В.И., Степанова Т.И., Попов А.П.

**Решили:**

1. Утвердить предстоящий в IV квартале план деятельности Совета.

Председатель Совета общественных

организаций по защите прав пациентов

в Липецкой области А.П. Попов

Секретарь Е.И. Гокова

1. МО – медицинская организация [↑](#footnote-ref-1)