**Протокол заседания общественного совета при министерстве здравоохранения Кировской области от 27 сентября 2017 года**

**Присутствовали:**

Члены общественного совета при Министерстве здравоохранения Кировской области.

**Повестка дня:**

Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Кировской области, выбранными на заседании общественного совета от 06.03.2017.

**Выступали:**

И.Ф. Набатов: на рассмотрение представлены результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Предлагается рассмотреть результаты в количественном и качественном соотношении. Сделать вывод о качестве организации оценки среди пациентов лечебных учреждений.

**Тезисы заседания:**

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в 10 медицинских организациях. Было опрошено 1264 пациента, из них 108 человек в учреждении донорства крови, 100 человек – в санаторно-курортных организациях, 135 человек проходили лечение в стационарных условиях, 921 человек – в амбулаторных условиях.

Все организации показали высокие результаты. В рамках оценки оказания услуг в амбулаторных условиях наибольший балл набрали ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис»», ООО «ПрофиденТ» и ООО «Клиника Нуриевых-Киров». Наименьший балл – ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем».

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ЛПУ | Общий балл  (максимальный балл по результатам анкетирования –69 баллов) |
| ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел РФ по Кировской области» Поликлиника | 67 |
| ООО "Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем-Киров" Поликлиника | 57 |
| ООО «ПрофиденТ» Поликлиника | 66 |
| ООО "Лечебно-диагностический центр "Верис" | 69 |
| ФБУС "Медико-санитарная часть №52 Федерального медико-биологического агентства" Поликлиника | 64 |
| ООО "Клиника Нуриевых-Киров" | 66 |
| Медицинское частное учреждение дополнительного профессионального образования "Нефросовет" Поликлиника | 59 |

В рамках оценки качества оказания услуг в стационарных условиях также показаны высокие результаты, особенно высокий балл по результатам анкетирования у ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел РФ по Кировской области».

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ЛПУ | Общий балл  (максимальный балл по результатам анкетирования – 71 балл) |
| ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел РФ по Кировской области» Стационар | 70 |
| ФБУЗ «Медико-санитарная часть №52 Федерального медико-биологического агентства» Стационар | 66 |

Анкетирование пациентов, получающих медицинские услуги в санаторно-курортных условиях, проводилось в КОГБУЗ «Санаторий для детей с родителями «Лесная сказка»».

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ЛПУ | Общий балл  (максимальный балл по результатам анкетирования –66 баллов) |
| КОГБУЗ «Санаторий для детей с родителями «Лесная сказка»» | 59 |

Максимальный балл набрал КОГБУЗ "Кировский центр крови".

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ЛПУ | Общий балл  (максимальный балл по результатам анкетирования – 38 баллов) |
| КОГБУЗ "Кировский центр крови" | 38 |

По каждой группе показателей в организациях набраны баллы, близкие к максимальным, особенно высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов.

***В амбулаторных условиях***, в том числе в организациях донорства крови:

доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами, составила от 93 до 100%.

Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, от 80 до 100%.

Доля пациентов, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации, - от 96 до 100%; удовлетворенных компетентностью работников – от 98 до 100%.

Готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинских услуг от 92 до 100% пациентов.

***В стационарных условиях***, в том числе в санаторно-курортных организациях:

доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами, составила от 84 до 100%.

Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, составляет 100%.

Доля пациентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников медицинской организации, составила 100%.

Готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинских услуг от 85 до 100% пациентов.

**Приняли решение:**

Результаты проведения независимой оценки качества считать удовлетворительными. Организации, выбранные на заседании общественного совета от 06.03.2017 для проведения оценки, создали условия для обеспечения процесса оценки среди пациентов. Проведено анкетирование, результаты будут размещены на сайте bus.gov.ru.

**Предложения:**проводить независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями на постоянной основе.

Проводить контрольные выезды в ЛПУ для проведения независимой оценке качества оказания услуг.

Председатель общественного совета И.Ф. Набатов