

Протокол № 22

заседания Общественного Совета при Министерстве здравоохранения
Калининградской области

Правительство Калининградской области, кабинет 203.

Дата проведения: 07.05.2018 года

Время проведения: 10.00 – 13.00

Тема: «Об оказании амбулаторной медицинской помощи детскому населению Калининградской области, в том числе о реализации проекта «Бережливая поликлиника».

Повестка заседания:

1 вопрос. О выборе Председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области.

Ведет: Руководитель аппарата Общественной палаты Калининградской области Гриненко Сергей Борисович до 10 мин.

2 вопрос. Об оказании амбулаторной медицинской помощи детскому населению Калининградской области, в том числе о реализации проекта «Бережливая поликлиника».

И. о. главного врача ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №6» Виноградова Наталья Ивановна до 20 мин.

Главный врач ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №1» Клецкова Лариса Михайловна до 10 мин.

Обсуждение по второму вопросу до 10 мин.

3 вопрос. О проведении оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2018 году (рассмотрение технического задания на проведение социологического исследования).

Заместитель директора ГБУЗ «Медицинский информационно – аналитический центр Калининградской области» Литвинов Михаил Павлович до 15 мин.

Обсуждение по третьему вопросу до 10 мин.

4 вопрос. Разное

Члены Общественного совета и приглашенные до 15 мин.

5 вопрос. Подготовка проекта решения заседания Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета до 5 мин.

Присутствовали:

1. Перцева Галина Николаевна – представитель КРОО «Представляющая интересы людей, затронутых проблемой ВИЧ и других социально значимых заболеваний».

2. Дубова Ольга Александровна – региональный представитель КРО ВООГ «Содействие».
3. Серых Татьяна Николаевна – эксперт Национальной Медицинской палаты Российской Федерации.
4. Российский Сергей Владимирович – председатель Калининградской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», член Общественной палаты Калининградской области.
5. Куликов Владимир Иванович – заместитель председателя Общероссийского союза общественных объединений «Союз Чернобыль» России».
6. Лазарева Линда Геннадьевна – представитель Калининградской региональной общественной организации «Вита».
7. Клявлиная Елена Ивановна - исполнительный директор Калининградского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».
8. Попович Элеонора Сергеевна – член Калининградской региональной общественной организации «Благополучие семьи».
9. Радзывилюк Елена Павловна – исполнительный директор Благотворительного фонда Калининградской области «Берег Надежды».
10. Яковлева Ирина Владосовна - представитель Калининградской региональной общественной организации «Дети – инвалиды, больные сахарным диабетом».

Приглашенные:

1. Гриненко Сергей Борисович – руководитель аппарата Общественной палаты Калининградской области.
2. Груничева Татьяна Павловна – советник Губернатора Калининградской области.
3. Берездовец Наталия Борисовна – заместитель министра здравоохранения Калининградской области.
4. И. о. главного врача ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №6» Виноградова Наталья Ивановна.
5. Главный врач ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №1» Клецкова Лариса Михайловна.
6. Литвинов Михаил Павлович – начальник отдела ГБУЗ «Медицинский информационно – аналитический центр Калининградской области».

Ход заседания:

1. Гриненко Сергей Борисович сообщил, что из 16 членов Совета на заседании присутствуют 10 человек, кворум для проведения заседания соблюден, приступаем к выборам председателя Общественного совета.

Серых Т.Н. была предложена кандидатура Перцевой Г.Н., которая в течение 2017 года была председателем Совета, компетентна в вопросах организации здравоохранения,

хорошо знает региональную систему здравоохранения, информирована в её проблемных вопросах.

Гриненко С.Б. поддержал предложение Серых Т.Н., дополнил, что Перцева Г.Н. 3 года работала в Общественной палате Калининградской области, возглавляя рабочую группу по вопросам здравоохранения, хорошо зарекомендовала себя в этой должности.

В обсуждении вопроса приняли участие: Серых Т.Н., Груничева Т.П., Попович Э.С., Лазарева Л.Г.

Голосовали: «за» - единогласно, председателем Общественного совета избрана Перцева Г.Н.

2. Виноградова Наталья Ивановна сообщила, что городская детская поликлиника №6 первая в регионе вошла в пилотный проект «Бережливая поликлиника». Основными проблемами, которые надо было решить в первую очередь были работа регистратуры, лабораторных и диагностических подразделений, разработка навигации пациента, повышение эффективности профилактической работы, перераспределение нагрузки между врачом и медицинской сестрой.

Например, по упорядочению работы регистратуры были проведены следующие мероприятия:

1. Проведена перепланировка регистратуры.

Результат: разделение потоков очереди в регистратуру.

2. Разработаны и внедрены правила возврата карт в регистратуру после приема. Разработан и внедрен (выделение определенного времени) алгоритм поиска и передачи карт пациентов по предварительной записи в кабинеты врачей до времени посещения. Исключены случаи выдачи карт пациентам на руки.

Результат: оптимизация работы регистраторов и мед. сестер за счет исключения потерь времени на поиск карт. Исключение потерь времени регистраторов на поиск карт для пациентов по предварительной записи в день приема.

3. Внедрение алгоритмов ответов и стандартов работы персонала регистратуры.

Результат: уменьшение времени ожидания пациентов до 7-9 мин. и уменьшение времени приема пациента регистратором до 4-6 мин.

4. Внедрение и запуск работы Call –центра.

Результат: исключение затрат времени регистраторов на телефонные звонки.

5. Организация стойки администратора.

Результат: уменьшение времени ожидания в очереди пациентов, ускорения процесса получения пациентом необходимой информации.

6. Внедрение «Электронной очереди», увеличение количества пациентов, записывающихся через инфомат, телефон, интернет, на амбулаторном приеме. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов.

Результат: сокращение времени ожидания в очереди до 7-9 мин.

7. Оснащение регистратуры необходимым количеством компьютеров. Перевод максимального количества манипуляций в МИС БАРС.

Результат: сокращение времени ожидания, сокращение времени работы с пациентом, быстрая консолидация необходимой документации и отчетов.

8. Утверждены и внедрены алгоритмы и стандарты работы call – центра.

Результат: сокращение времени ожидания ответа до 1-2 мин. и времени обслуживания пациента до 1-2 мин.

9. Оснащение call – центра необходимым количеством компьютеров и оборудования. Перевод максимального количества манипуляций в МИС БАРС.

Результат: сокращение времени ожидания ответа до 1-2 мин. и времени обслуживания пациента до 1-2 мин.

Итоги проделанной работы в рамках проекта:

- Сокращение времени ожидания на прием к врачу, времени приема, увеличение времени работы с пациентом.
- Сокращение времени ожидания в очереди в регистратуре и времени обслуживания 1 пациента.
- Сокращение времени ожидания результатов лабораторно-диагностических исследований
- Сокращение времени проведения профилактических осмотров
- Снижение количества негативных отзывов пациентов (качество оказания медицинских услуг)

Клецкова Л.М. сообщила, что городской детской поликлиникой №1 были протиражированы те же мероприятия, что и в поликлинике №6, но с учетом наших территориальных и кадровых возможностей. Основная проблема детских медицинских учреждений - это дефицит кадров. Главные врачи ежегодно участвуют в ярмарках вакансий, приглашая студентов – выпускников на работу в наши учреждения, редко кто соглашается.

Березовец Н.Б. дополнила, что выделение жилья для медицинских работников является приоритетом при решении кадровых проблем, особенно это касается г Калининграда.

Лазарева Л.Г. предложила обратиться к мэру г. Калининграда, городской совет с предложением обязать застройщиков выделять квартиры в фонд города для работников социальной сферы (медицинских работников).

В обсуждении доклада приняли участие: Перцева Г.Н., Серых Т.Н., Дубова О.А., Лазарева Л.Г., Российский С.В., Яковлева И.В., Попович Э.С.

Перцева Г.Н. предложила принять к сведению сообщения специалистов об оказании амбулаторной медицинской помощи детскому населению Калининградской области и поддержать предложение об обращении Совета к мэру г. Калининграда и в городской совет о выделении застройщиками квартир в фонд города для работников социальной сферы.

Голосовали: «за» - единогласно.

З. Литвинов М.П. предложил рассмотреть два варианта технического задания на оказание услуг по организации и проведению научного социологического исследования «Оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2018 году» с применением количественных методов.

Сложившаяся ситуация объясняется тем, что Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ внесены изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Одно техническое задание было сделано под старые условия проведения независимой оценки. Для старых условий независимой оценки имеются соответствующие приказы Минздрава России, определяющие порядок проведения независимой оценки, их особенности, а также методика подсчета баллов. Вместе с тем, часть приказов Минздрава России уже отменена, в том числе приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 года № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», а по отдельным получены письменные извещения, что их планируют отменить в ближайшее время например: приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 года № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Второе техническое задание сделано под новые условия проведения независимой оценки. На официальном сайте Минздрава России по ссылке: <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> размещены проекты новых приказов с новыми методиками подсчета баллов. Данные проекты приказов соответствуют требованиям Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ, в связи с чем целесообразно за основу принять техническое задание, сделанное на основе проектов новых нормативных правовых актов Минздрава России.

Технические задания были заблаговременно высланы для изучения всем членам Общественного совета.

В обсуждении вопроса приняли участие: Перцева Г.Н., Серых Т.Н., Груничева Т.П., Берездовец Н.Б., Литвинов М.П.

Перцева Г.Н. предложила согласовать техническое задание под новые условия проведения независимой оценки на оказание услуг по организации и проведению научного социологического исследования «Оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2018 году» с применением количественных методов.

Голосовали: «за» - единогласно.

4. Члены Общественного Совета решили:

1. Председателем Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области выбрана Перцева Г.Н.
2. Принять к сведению сообщения специалистов об оказании амбулаторной медицинской помощи детскому населению Калининградской области и поддержать предложение об обращении Совета к мэру г. Калининграда и в городской совет о выделении застройщиками квартир в фонд города для работников социальной сферы.
3. Согласовать техническое задание на оказание услуг по организации и проведению научного социологического исследования «Оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2018 году» с применением количественных методов.

Председатель Общественного Совета



/ Г.Н.Перцева /