

**Информация об итогах независимой оценки деятельности  
медицинских организаций (Бессоновская, Городищенская, Иссинская  
Лопатинская, Лунинская, Мокшанская, Никольская, Пензенская, Шемышейская  
районные больницы )**

Во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012 г. № 597, принятых в целях его реализации нормативно-правовых документов Правительства РФ, Министерства здравоохранения и министерства труда и социальной защиты РФ, в соответствии с критериями, рекомендованными Министерством здравоохранения РФ, членами общественного Совета по здравоохранению Пензенской области при Министерстве здравоохранения Пензенской области в 1 полугодии 2015 года проведена независимая оценка качества оказания услуг Бессоновской, Городищенской, Иссинской Лопатинской, Лунинской, Мокшанской, Никольской, Пензенской, Шемышейской районными больницами.

Оценка качества оказания услуг названными медицинскими организациями проводилась по таким общим критериям:

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

Оценка проводилась на основе анализа:

- результатов анкетирования пациентов;
- оценки сайтов медицинских организаций членами общественного Совета;
- изучения деятельности МО членами общественного совета непосредственно

на местах;

Вся деятельность оценивалась в баллах:

В результате сложился рейтинг МО следующим образом

Наименование медицинской организации	Оценка качества работы амбулат ории	Оценка качеств а работы стацион ара	Оценка сайта	Рейтинг на сайте www.bu s.gov.ru	Оценка условий предост авления услуг	Обща я оценк а	Оценка в % к максим альной	Ранг овое мест о
Возможная максимальная оценка	64	67	62	2	77	272	100	
Городищенская	57,09	65,36	56	1,6	60	240,0	88,25	1

Никольская	48,8	62,74	48	2	71	232,5	85,49	2
Мокшанская	58,12	62,05	48	2	62	232,1	85,36	3
Иссинская РБ	58,04	65,84	36	2	68	229,8	84,51	4
Пензенская РБ	54,88	62,94	34	2	71	224,8	82,65	5
Бессоновская	55,54	62,73	51	2	53	224,2	82,45	6
Лунинская РБ	60,86	64,17	28	1,6	67,5	222,1	81,67	7
Наименование медицинской организации	Оценка качества работы амбулат ории	Оценка качеств а работы стацион ара	Оценка сайта	Рейтинг на сайте www.bu s.gov.ru	Оценка условий предост авления услуг	Обща я оценк а	Оценка в % к максим альной	Ранг овое мест о
Лопатинская	55,87	65,75	26	2	71	220,6	81,11	8
Шемышейска	55,82	63,96	25,5	1,6	59	205,8	75,69	9

Как показывают результаты анкетирования, пациенты высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность медицинского персонала (96-100 процентов опрошенных), отмечают сокращение сроков ожидания приема врача, сроков госпитализации, доступность всех форм записи на прием к врачу (по телефону, с использованием сети «Интернет», в регистратуре лично и лечащим врачом на приеме).

На сайтах всех медицинских организаций, кроме Шемышейской РБ, предоставлена техническая возможность для участия пациентов в оценке качества оказания услуг (интерактивное анкетирование).

Созданы неплохие условия для ожидания пациентами приема врача, в стационарах, условия оказания медицинской помощи.

В стационарах изжиты практически факты приобретения лекарств и проведения диагностических исследований за собственный счет.

Наименьшее количество баллов получила Шемышейская районная больница - 205,88 балла, что составляет 75,69 процента к максимально возможному их количеству. Удовлетворены полностью условиями оказания услуг в стационарных условиях лишь 84 % опрошенных пациентов - в амбулаторных и того менее -60%, полностью удовлетворены питанием в больнице -70 %, уборкой помещений – 72 %

В качестве основного недостатка следует отметить недостаток информирования населения о деятельности медицинской организации. Лишь 44 % опрошенных пациентов поликлиники считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения достаточным. Более 30 процентов не удовлетворены качеством и полнотой

информации, размещенной на официальном сайте. Это подтверждается и оценкой сайта – 25,5 балла из 62 возможных, самая низкая из медицинских организаций, в отношении которых в 1 полугодии 2015 года проведена независимая оценка. Приказ Минздрава РФ № 956н от 31.12.2014 не выполняется. Информация на сайте не является актуальной: программа госгарантий на 2014 год, информация о платных услугах заканчивается 2012—2013 годами, отсутствуют правила записи на первичный прием, правила госпитализации, нет информации о сроках получения медицинских услуг, о стандартах медицинской помощи. Рубрика вопрос – ответ фактически не ведется. Очень мало информации о структурных подразделениях, об оказываемой медицинской помощи, используемых методах лечения, о льготном лекарственном обеспечении. Нет поиска по сайту, дизайн сайта оставляет желать лучшего, нет версии для слабовидящих.

Недостаток информирования отмечается и по другим медицинским организациям

Лишь 53-58 процентов опрошенных в Пензенской, Никольской, Мокшанской, Лунинской, Бессоновской больницах считают информирование о работе медицинских организаций достаточным.

В информировании пациентов об оказываемых услугах большое значение имеют сайты организаций в сети Интернет. За последнее время много сделано по их совершенствованию, однако они до настоящего времени не соответствуют требованиям Минздрава РФ, определенным приказом № 956н от 30.12.2014

В большей степени соответствуют требованиям сайты Городищенской и Бессоновской районных больниц. Они оценены в 56-51 балл из 62 возможных. Самые низкие оценки, как уже отмечено, в Шемышейской РБ, а также Лунинской, Лопатинской РБ (26,28 баллов соответственно). На большинстве сайтов отсутствуют стандарты медицинской помощи, мало информации о льготном лекарственном обеспечении (Постановление 890, обеспечение больных орфанными заболеваниями, детей до 3-х лет), правила записи на прием к врачу и правила госпитализации. Рубрики вопрос-ответ, как правило есть, но не ведутся систематически, редко обновляются, новостные ленты очень однообразные, не раскрывающие существа деятельности медицинской организации. Мало информации об оснащенности медицинским оборудованием, применяемых методах диагностики и лечения, их эффективности. Не соответствует требованиям приказа Минздрава РФ 956н информация о специалистах, работающих в данной организации (образование, квалификация, наличие сертификата со сроком его действия и т.п.) . Более доступной должна быть информация о бесплатной медицинской помощи. На наш взгляд, программа госгарантий должна быть представлена не только текстом постановления Правительства, но и иными формами: рисунками, таблицами, выдержками и т.п.. Недостатками разделов платных услуг является то, что зачастую о размещенных тарифах на платные услуги неизвестно когда и кем они утверждены. Не всегда

расписания работы врачей в электронной записи к врачу соответствуют реальному положению дел. Выявлены были случаи, что электронная запись отсутствует, а прием ведется и, наоборот.

На сайте Иссинской райбольницы информация об анкетировании была размещена ранее в новостях, сегодня эта новость стала архивной и пациенты фактически также не имеют возможности оценить качество оказания услуг

Не всегда необходимую информацию можно найти на информационных стендах медицинских организаций, либо она есть, но плохо читаема.

Недостатками информационной доступности является также разбросанность материалов, очень трудно найти необходимую информацию.

В Никольской РБ в вестибюле поликлиники с 9.00 до 12.00 часов работает психолог с целью урегулирования конфликтных вопросов с пациентами, распределения очереди у регистратуры и кабинетов врачей. В регистратуре поликлиники введена должность старшего медрегистратора, который курирует вопросы записи пациентов на прием, своевременной передачи амбулаторных карт врачам и выделения неотложных посещений.

Вопросом госпитализации пациентов занимается заместитель главного врача по лечебной работе. Очередь на госпитализацию не превышает 10 дней.

Прилегающая территория в больнице ухожена, сухие листья убраны.

В здании поликлиники проведен ремонт. Поликлиника приспособлена для посещения маломобильных групп населения, оборудован для этих целей вход в поликлинику (пандус), работающий лифт. Имеются навесы, чтобы оставить детскую коляску.

В то же время, несмотря на то, что по общему количеству баллов больница она занимает 2 место, здесь самой низкой оказалась оценка качества услуг в поликлинике (48,8 балла из 62). Как показали результаты опроса, только половина пациентов удовлетворены условиями оказания медицинской помощи, посещением медицинской организации и 20 процентов не готовы рекомендовать ее родственникам и знакомым для получения медицинской помощи.

Каждый пятый из опрошенных ожидал приема врача в очереди более 30 минут, доля пациентов, записавшихся на прием к врачу при первом обращении, составила 77,1 %, около 40 % не получили вовремя помощь на дому.

Нарушаются установленные программой госгарантий сроки приема врачами-узкими специалистами: эндокринолог, офтальмолог – срок ожидания планового приема более месяца, невролога - более 20 дней.

В предложениях и пожеланиях по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг пациенты отметили:

1. нехватку врачей – офтальмологов (окулист принимает 2 часа в день).
2. сделать ремонт в хирургическом отделении.
3. оборудовать игровую комнату в детском отделении.

4. не сокращать койки в отделении неврологии, а обеспечить работу в полном режиме.

Полностью удовлетворены питанием - в Бессоновской РБ – 73,17, Никольской РБ – 68, Мокшанской РБ - 67,57, процента опрошенных больных в стационаре.

Нарушение сроков приема отмечено в Мокшанской РБ – большие очереди на прием к врачу – офтальмологу. 12,2 процента опрошенных ожидали прием более 30 минут, в том числе 3 чел. более 1 часа (четверть ожидавших очереди).

В целом в проверенных организациях проблемы со сроками приема лишь у отдельных врачей эндокринолог, офтальмолог, ревматолог и т. п., к остальным специалистам – в пределах установленных Программой госгарантий сроков

При посещении Бессоновской РБ много претензий было получено к работе скорой помощи, в связи с чем была проанализирована статистика вызовов скорой помощи за 1 квартал 2015 года по этому району. Было установлено, что 78,2 процента вызовов обслуживаются в первые 30 минут после поступления вызова, 8,9 процента от 30 мин до 1-х часа и 8,1% – от 1 до 2-х часов, более 2 часов – 4,8 процента (всего вызовов 2576). Нужно более четкое определение срочных и неотложных вызовов и более широкое информирование население о правилах вызова скорой помощи и сроках обслуживания.

#### **Рекомендации руководителям медицинских организаций:**

1. Провести для сотрудников семинары о правах пациента, в том числе в связи с принятием Федерального закона от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан РФ», разработать стандарт отношения к пациенту (этический кодекс) для всех уровней медицинского персонала учреждений здравоохранения.

2. Привести сайты медицинских организаций в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации 30.10.2014 №956н. Доработать информационные стенды в поликлиниках, при этом, обратить внимание на права пациента, закрепленные в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан РФ» и в Федеральном законе «Об обязательном медицинском страховании в РФ».

3. Обеспечить строгое соблюдение расписания работы врачей, своевременно информировать обо всех происходящих изменениях через сайты медицинских организаций и имеющиеся информационные стенды.

4. Обеспечить обратную связь с посетителями сайта: размещать ответы на заданные вопросы, если они не составляют врачебную тайну, размещать отзывы пациентов и информировать о мерах, принимаемых администрацией по критическим замечаниям граждан. Использовать каналы обратной связи (ящики жалоб и

предложений, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг.

5. Размещать своевременно и в полном объеме информацию об организациях на официальном сайте Минфина РФ - bus.gov.ru.

6. Обеспечить широкое информирование пациентов медицинских организаций о , в том числе с использованием средств массовой информации, об имеющейся возможности через официальный сайт в сети «Интернет» принять участие в оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, ответив на вопросы размещенных там анкет.

7. Принять меры к искоренению очередей на прием к врачу.

8. Обеспечить всех сотрудников медицинских организаций бейджами, кабинеты – указателями с фамилией именем, отчеством врача, ведущего прием.

9. Главному врачу Городищенской РБ Коледову С.А.:

организовать работу кабинета неотложной помощи в поликлинике;

обеспечить полноценную работу регистратуры в Чаадаевской участковой больнице

10. Оборудовать входы и помещения приспособлениями для маломобильных групп населения.

11. Обновить информационные стенды в поликлиниках, сделав информацию на них более актуальной, доступной, легко читаемой

Председатель общественного совета  
Секретарь

Ю.А. Орлов  
В.И.Землякова