

**Информация об итогах независимой оценки деятельности
медицинских организаций (Н.Ломовская, Земетчинская, Наровчатская, Спасская РБ)**

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 декабре 2014 г. проводилась работа по изучению деятельности Н.Ломовской, Земетчинской, Наровчатской, Спасской РБ)

Деятельность оценивалась по основным четырем направлениям:

1. открытость и доступность;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. внешнее благоустройство;
4. доброжелательность медицинского персонала медицинской организации.

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 амбулатории	Оценка качества работы стационара	Оценка сайта	Рейтинг на сайте www.bus.gov.ru	Оценка условий предоставления услуг	Общая оценка	Оценка в % к максимальной	Ранговое место
Возможная максимальная оценка	64	67	62	2	77	272	100	
Н.Ломовская МРБ	56,06	63,44	21	0	69	209,5	77,02	3
Земетчинская РБ	54,82	63,16	42	0	72	231,98	85,29	1
Наровчатская РБ	47,95	63,89	29	2	50	192,84	70,9	4
Спасская РБ	56,69	65,68	37	2	54	215,37	79,18	2

Наименьшее количество баллов получила Наровчатская районная больница- 192,84, что составляет 70,9 процента к максимально возможному их количеству. В поликлинике

этой больницы нет работающего гардероба, посетители оставляют одежду на стульях перед входом в кабинет врача или заходят в верхней одежде.

Нет урн на этажах. В туалетах отсутствуют предметы гигиены.

У медицинского персонала нет бейджиков

В вестибюле учреждения отсутствует инфомат.

В результате анкетирования посетителей поликлиники наибольшее количество отрицательных отметок получено на вопросы, связанные с условиями ожидания приема (наличием свободных мест, туалета, питьевой воды, чистоты и свежести помещения) – 59%.

Не смогли записаться на прием к нужному специалисту при первом обращении 18% респондентов. У 8% возникли трудности при записи через интернет. При этом 80% опрошенных не пользовались интернет-записью.

16,7 процента нуждающихся в помощи участкового врача на дому либо не получили ее и вынуждены обратиться в поликлинику, либо получили ее с опозданием.

Не удовлетворены посещением медицинской организации и не рекомендовали бы данную медицинскую организацию друзьям и родственникам 22% посетителей поликлиники.

При опросе пациентов стационара 8% ответили, что лишь частично удовлетворены условиями ожидания (наличием доступа к туалету, питьевой воде, чистотой и свежестью помещения) и отношением персонала в приемном отделении, питанием во время пребывания в стационаре полностью удовлетворены только 75 процентов опрошенных

19,5 процента опрошенных пациентов, которым требовались лекарства во время лечения в стационаре, приобретали их за собственный счет из-за их отсутствия (11,2%), либо в качестве лучшей альтернативы (8,3%).

В предложениях и пожеланиях по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг пациенты отметили: нехватку врачей (узких специалистов: эндокринолога, невролога); необходимость приобретения нового оборудования (новый аппарат УЗИ, чтобы смотреть сердце), ремонта в терапевтическом отделении, обновления мебели; улучшения питания в стационаре.

Просили также не сокращать койки и повысить зарплату медицинскому персоналу.

В Н. Ломовской МРБ созданы неплохие условия как для амбулаторных, так и для стационарных больных. Все помещения больницы находятся в хорошем состоянии. Чисто, тепло, уютно, имеются все возможности для приема гигиенических процедур. Лучше других следует отметить поликлиническое отделение, дневной стационар, терапевтическое, кардиологическое, сосудистое отделения. В помещениях бывшего инфекционного отделения идет капитальный ремонт. В поликлинике, больницы работает справочная служба, разделены потоки пациентов в регистратуру: имеются отдельные окна для записи на текущий прием и для предварительной записи в том числе – по телефону. Однако, как показал опрос пациентов, есть еще много нерешенных вопросов. Не ликвидированы очереди на прием к врачам ВОП и участковым терапевтам, в Пачелмском филиале более 17 % отметили нарушение срока ожидания приема в очереди (более 30 мин., а 1 чел – более 4-х часов), просили вести прием записавшихся предварительно по установленному времени, а не в порядке живой очереди; не отрегулировано посещение кабинета физиолечения

пациентами дневного стационара; 6,5 процента опрошенных отметили несвоевременность оказания медицинской помощи на дому; 22 процента лишь частично удовлетворены питанием в стационаре, отмечены случаи приобретения лекарств за собственный счет

В Спасской РБ прилегающая территория достаточно ухожена. Имеется парковка для автомобилей пациентов. Здание поликлиники трехэтажное. Поликлиника не приспособлена для посещения маломобильных групп населения из-за отсутствия приспособлений для подъема на второй и третий этажи (лифта нет). При этом кабинеты врачей общей практики расположены на 3-м этаже. Не оборудованы для этих целей входы в поликлинику (пандус имеется, но очень крутой, на инвалидном кресле заехать в поликлинику невозможно).

Нет навесов и креплений, чтобы оставить детскую коляску.

Прием маломобильных групп населения осуществляется в отдельном кабинете на первом этаже, куда спускаются специалисты при необходимости.

В амбулаторно-поликлиническом отделении прием пациентов ведется только в первую смену, что затрудняет получение медицинской помощи работающими пациентами.

У медицинского персонала нет бейджиков.

В вестибюле учреждения отсутствует инфомат.

Нет урн на этажах. В туалетах отсутствуют предметы гигиены. Помещения женской консультации, дневного стационара и детского отделения требуют ремонта. Имеются жалобы на отсутствие горячей воды в стационаре, холодильников в палатах.

При опросе каждый пятый высказал частичную или полную неудовлетворенность условиями ожидания приема (наличием свободных мест, туалета, питьевой воды, чистоты и свежести помещения).

У 6% респондентов возникли трудности при межкабинетной записи.

Не полностью удовлетворены посещением медицинской организации 29% посетителей поликлиники.

При опросе пациентов стационара у одного пациента возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет. Благодарили врачей (деньгами, подарками) трое опрошенных по своей инициативе.

Предложения и пожелания пациентов по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

1. Обеспечить врачами - гинекологами, ЛОР.
2. Установить аппарат по выдаче бахил.
3. Установить инфомат в поликлинике (как в Сбербанке).
4. Приобрести новое диагностическое оборудование.
5. Сделать ремонт в дневном стационаре и детском отделении.
6. Не возить больных в Нижний Ломов, а лечить в Спасске.
7. Не сокращать койки.

Стационар Земетчинской ЦРБ находится в 3 двухэтажных зданиях, в которых довольно давно до 10 лет проведён ремонт, но, несмотря на это, помещения находятся в довольно приличном состоянии. Имеется автомобильная парковка, асфальтированная.

В стационаре имеется приёмное отделение, оснащённое компьютером, кардиографом, помещениями для осмотра больных, необходимой мебелью, лабораторией, рентгенологическим кабинетом. Имеется диагностическая комната, где также проводятся процедуры больным одного дня.

В стационаре развернуто 10- детских, 10 — хирургических, 5 — наркологических, 10 — неврологических коек, 30- общей терапии. Имеются женская консультация. Все палаты ,оснащены хорошей мебелью, кроватями. В каждой палате имеется информация по страховым компаниям, по гарантиям бесплатной медицинской помощи, телефоны администрации больницы. Имеются в помещениях стационара информационные надписи о расположении служебных помещений и графиках их работы Планы поэтажного расположения кабинетов

Хирургические койки оснащены чистой и гнойной операционными с необходимым оборудованием для проведения наркоза и операций. Имеется реанимационная палата оснащённая дыхательной и другой необходимой аппаратурой.

Во всех помещениях стационара регулярно проводится уборка, во всех помещениях чистота и порядок. Освещённость и проветриваемость помещений достаточная.

Из недостатков необходимо отметить следующее: при входе в стационар нет приспособлений для того, чтобы повесить сумку и площадки для детских колясок (имеется 10 детских коек); нет лифта и других приспособлений для маломобильных групп населения, лиц с ограниченными физическими возможностями. В терапевтическом и неврологическом отделениях некоторые больные приобретают сами медикаменты из-за отсутствия последних, а также оплачивали дополнительные диагностические исследования. Терапевтическое отделение на день проверки было переполнено- лежало 35 больных.

Из 40 опрошенных амбулаторных больных 22 – 64,7 процента отметили наличие очередей на прием, при этом 23,5 процента указали, что время ожидания в очереди превысило 30 минут. 15 процентов опрошенных не удовлетворены посещением медицинской организации и условиями оказания медицинской помощи.

В информировании пациентов об оказываемых услугах большое значение имеют сайты организаций в сети Интернет. Сайты названных выше медицинских организаций не соответствуют требованиям рекомендаций Минздрава РФ, утвержденных приказом № 810а от 31.10.2013, несмотря на то, что с момента выхода этого документа прошло более года.

Н.Ломовская МРБ в настоящее время обновляет сайт, но уже видно, что названный приказ не взят в основу формирования его структуры, да и дизайн сайта оставляет желать лучшего. На сайте отсутствуют: сканы лицензий на медицинскую, фармацевтическую и др. виды разрешенной медицинской организации деятельности; информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения; правила записи на первичный прием и правила

госпитализации; информация о медицинских кадрах, уровне их образования, квалификации, имеющихся вакансиях; информация о стандартах медицинской помощи; рубрика вопрос-ответ пустует, нет отзывов пациентов. Нет работоспособного поиска по сайту, карты сайта (только заголовки)

Структурные подразделения больницы только перечислены, никакой информации о них нет. В разделе «Вадинский филиал» - ссылка на сайт Вадинской ЦРБ, который с мая 2014 года не изменялся.

Многие из перечисленных выше недостатков присущи сайтам Наровчатской и Спасской районных больниц. Кроме того, на них отсутствуют контакты контролирующих организаций, рубрики вопрос-ответ, на сайте Наровчатской больницы нет информации о возможности получения и сроках предоставления медицинской помощи бесплатно в рамках программы госгарантий; о перечне платных медицинских услуг, тарифах на них, условиях и порядке их предоставления.

На сайте Спасской РБ не размещена информация о месте и времени приема главного врача больницы.

Сайт Земетчинской РБ оценен лучше других 42 балла из 62 возможных. На нем имеются широкие возможности обратной связи администрации больницы с пациентами: работает форум, рубрика вопрос-ответ, имеется раздел отзывы пациентов, можно оставить обращение и оценить работу больницы. Недостатком в этой части является то, что не на все замечания, вопросы, предложения имеется реакция администрации, либо она запаздывает.

Хорошо представлен раздел «Информация о специалистах»: даны сведения об общей численности кадров, о награжденных, специалистах, имеющих квалификационные категории и т.д., имеющихся вакансиях. Один из немногих сайтов, на котором размещена информация о стандартах медицинской помощи.

В то же время на сайте практически отсутствует информация об оказываемой медицинской помощи, применяемых методах диагностики и лечения, их эффективности

Отсутствуют правила записи на прием и правила госпитализации, версия для слабовидящих, карта сайта. Не вся информация на сайте актуальна: кое-где присутствует старое название –Земетчинская ЦРБ, отчеты о деятельности приведены за 2012 год и 7 мес. 2014, лекарственное обеспечение – из программы госгарантий на 2013 год, госзадание на 2013 год и т.д.

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 поликлинике Наровчатской РБ нет информации о распределении домов по участкам, не все контакты вышестоящих и/или контролирующих организаций указаны, нет телефона главного врача. На двери кабинета главного врача отсутствуют таблица с Ф И О.

В Спасской РБ те же недостатки, кроме того, график приема врачей областных учреждений не обновляется. Отсутствует график приема врачей Нижнеломовской МРБ.

Не на всех кабинетах размещены таблички с Ф И О. врача. Имеющиеся таблички плохого качества.

Отсутствует информация о времени и кабинете приема главного врача, заведующего поликлиникой и старшей медицинской сестры.

Не случайно поэтому только 30,6 процента опрошенных в Наровчатской больнице считают информирование о деятельности медицинской организации достаточным, в Н.Ломовской МРБ этот показатель составил 53,1 процента, Земетчинской, Спасской РБ-соответственно 60-63 процента

По состоянию на 01.01.2015 рейтинг Н.Ломовской и Земетчинской больниц на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) нулевой, т.е. информация о них на сайте отсутствует

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 рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации, изложенными в приказе Минздрава РФ от 31.10.2013 №810а. 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 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.

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

5. Оборудовать навесы и крепления для детских колясок в поликлиниках и детских отделениях.

6. Обеспечить горячей водой пациентов стационара Спасской РБ.

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

8. Организовать гардероб в поликлинике Наровчатской РБ.

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

Председатель общественного совета
Секретарь

Ю.А. Орлов
В.И.Землякова