

Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» за 2018 год

В 2018 году Общественным советом при Министерстве здравоохранения Забайкальского края по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг совместно с руководством больницы организована работа по данному разделу. Независимая оценка проводилась в амбулаторных условиях (травматологический пункт) и в основных отделениях больницы (всего 11 отделений).

Перед началом работы Общественного совета был проведен инструктаж с ответственными лицами за проведение независимой оценки качества, которые ознакомлены со всеми нормативными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Забайкальского края. В процессе проведения независимой оценки члены Общественного совета осуществляли ежемесячный мониторинг за ходом анкетирования и лично посещали медицинскую организацию.

Анкетирование осуществлялось согласно приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет». В отделениях больницы использовались как интерактивное анкетирование, так и пациенты заполняли бумажные анкеты.

Всего в анкетировании приняли участие 958 респондентов, в том числе 139 в амбулаторных условиях, 819 в стационарных условиях.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг рассчитаны в соответствии приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях, в отношении которых проводится независимая оценка» и приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Анализируя показатели оценки качества в амбулаторных условиях Общественным советом отмечены следующие замечания:

1. Не все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на стендах в помещении (94% удовлетворены).

2. 15.1% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие питьевой воды;
- отсутствие свободных мест ожидания;
- санитарное состояние помещений.

3. 17.1% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили отсутствие:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- подъемных платформ;
- адаптированных лифтов;
- сменных кресел-колясок;
- дублирование надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

По остальным показателям замечаний не выявлено. Надо отметить, что респонденты высоко оценили показатель «Доброжелательность, вежливость медицинских работников» и получили 97 баллов при максимальном – 100 баллов.

По стационарным условиям замечания:

1. По показателю «Открытость и доступность информации», размещенной на стендах в помещениях, аналогичная ситуация, как и в травмпункте, хотя % неудовлетворенности этой информацией в целом по больнице составил 3,1%. Процент неудовлетворенных по отделениям составил:

- гнойной хирургии-22,3%;
- терапевтическое отделение – 3,5%;
- офтальмологическое отделение – 10%;
- кардиологическое отделение – 9,5;

2. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» в среднем по больнице этот показатель оценен 89 баллов (max-100). В целом по больнице 17,1% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, в том числе:

- питание – 52%
- отсутствие питьевой воды – 25,7%
- состояние санитарно-гигиенических помещений – 24%

По отделениям:

- травматологическое отделение – 30%;
- отоларингологическое отделение – 30%;
- неврологическое отделение – 30%;
- терапевтическое отделение – 56,6%;
- хирургическое отделение – 30%;
- урологическое отделение – 13,3%;

3. По показателю «Доступность услуг для инвалидов» по больнице средний балл – 73 (max-100), в т.ч. инвалиды отметили в 12,5% отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов, 21,8% - отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, 40% отсутствие адаптированных лифтов, подъемных платформ, 12,5% отсутствие надписей, знаков шрифтом Брайля. В том числе по отделениям не удовлетворены:

- ожоговое отделение – 10%
- урологическое – 20%
- хирургическое – 66%
- терапевтическое – 20%
- гнойная хирургия – 22,2%

В ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» в 2015 г. Общественным советом проводилась независимая оценка качества. Сравнивая результаты независимой оценки в 2015 и в 2018 году необходимо отметить, что за эти годы в медицинской организации проведена определенная работа по улучшению качества оказания услуг. Если в 2015 году сроки ожидания плановой госпитализации составляли более 30 дней, то в 2018 г., в среднем по больнице, составляет 18 дней и по отделениям колеблется от 15 до 21 дня. Сроки ожидания в приемном покое в 2015 году составляли от 52 до 60 минут. С вводом кардио-ожогового корпуса и открытием приемно-диагностического отделения, сроки сократились.

Несмотря на положительные результаты Общественным советом с учетом замечаний, разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Актуализировать информацию о медицинской организации на официальном сайте и в помещениях и привести ее в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н.

2. Доработать навигацию внутри медицинской организации, т.к. 15,5% респондентов не удовлетворены навигацией. Только в отделениях ожоговом и острых отравлений в 100% респонденты удовлетворены навигацией.
3. Разработать мероприятия, направленные на улучшение комфортности условий предоставления услуг для пациентов.
4. Разработать мероприятия, направленные на улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Приложение: Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества по отделениям.

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Исполнитель
Л.С. Грищёва (8-924-576-8841)