Результаты независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Оренбургской области за I квартал 2014 г.

Социологическое исследование проводилось по стандартизированным анкетам согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 г. №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

Были собраны, обработаны, проанализированы и обобщены результаты 783 анкет из 18 учреждений здравоохранения Оренбургской области, в том числе:

– СМП – 5 учреждений (148 анкет);

– ООСПК – 1 учреждение (30 анкет);

– Стоматологические поликлиники – 3 учреждения (118 анкет);

– 9 больничных учреждений с амбулаторно-поликлиническим приемом (275 анкет), стационарной и стационар замещающей помощи (212 анкет).

При оценке качества оказания медицинской помощи использовались методы: анализ работы сайтов медицинских организаций по 45 критериям, включающим шесть разделов: общую информацию о медицинской организации, информацию об услугах учреждения, информацию о специалистах, механизмы обратной связи, дополнительную информацию и сервисы, удобство навигации по сайту; социологическое исследование (анкетирование пациентов или их законных представителей) по следующим разделам:

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации, в том числе с использованием информационных технологий;
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги;
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

Результаты представлены в таблице.

Рейтинг 18 учреждений здравоохранения Оренбургской области по результатам независимой оценки качества оказания медицинской помощи

№ п\п	Государственные учреждения здравоохранения Оренбургской области	Оценка сайта (%)	Оценка по удовлетворенности (поликлинический раздел работы) (%)	Оценка по удовлетворенности (стационарный раздел работы) (%)	Рейтинговая оценка (%)
1.	ГБУЗ "Оренбургская городская стоматологическая поликлиника №2"	100	95	-	**98**
2.	ГБУЗ "Оренбургский областной противотуберкулезный диспансер"	100	85	94	**93**
3.	ГБУЗ "Соль-Илецкая районная больница"	93	90	93	**92**
4.	ГБУЗ "Оренбургская областная станция переливания крови"	89	91	-	**90**
5.	ГБУЗ "Оренбургский противотуберкулезный диспансер"	82	97	89	**89**
6.	ГБУЗ "Орский противотуберкулезный диспансер"	73	92	99	**88**
7.	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Кувандыка	69	98	-	**84**
8.	ГБУЗ "Областная детская клиническая больница"	64	97	91	**84**
9.	ГБУЗ "Соль-Илецкая больница восстановительного лечения"	49	100	100	**83**
10.	ГАУЗ "Оренбургская областная клиническая стоматологическая поликлиника"	73	90	-	**82**
11.	ГБУЗ "Бугурусланский противотуберкулезный диспансер"	51	96	99	**82**
12.	ГБУЗ "Бузулукский противотуберкулезный диспансер"	60	94	87	**80**
13.	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Орска	62	96	-	**79**
14.	ГБУЗ "Оренбургская городская стоматологическая поликлиника №1"	64	85	-	**75**
15.	ГБУЗ "Гайский противотуберкулезный диспансер"	53	77	94	**75**
16.	ГБУЗ "Городская станция скорой медицинский помощи" города Оренбурга	53	93	-	**73**
17.	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Новотроицка	47	93	-	**70**
18.	ГАУЗ "Станция скорой медицинской помощи" г. Медногорска	29	90	-	**60**
Итоговая оценка по всем учреждениям здравоохранения (среднестатистическое значение)		**67**	**92**	**94**	**82**

В результате проведенного исследования средний показатель оценки качества оказания медицинской помощи среди 18 медицинских организаций области в первом квартале 2014 г. составил 82%. Результаты выше среднего наблюдались в 9 медицинских организациях, в том числе более 90% были представлены учреждениями: ГБУЗ «ГСП № 2» г. Оренбурга (97%); ГБУЗ «ООКПТД» (94%); ГБУЗ «Соль-Илекская районная больница» (92%).

Показатели ниже среднего были отмечены в 7 медицинских учреждениях, из которых наименьший (60%) отмечен в ГАУЗ «Станция скорой медицинской помощи» г. Медногорска.

Основными снижающими показателями явились оценочные результаты сайтов. Без учета анализа сайтов учреждений средний балл по социологическим исследованиям 18 медицинских организаций составил 93%. Максимальный процент удовлетворенности отмечен в ГБУЗ "Соль-Илецкая больница восстановительного лечения" (100%), наименьший результат – в ГБУЗ "Гайский противотуберкулезный диспансер" (85,5%).