

# Независимая оценка качества работы медицинских организаций Новосибирской области

# Независимая система оценки качества

## Содержание:

1. Общая характеристика независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги
  - 1.1. Основания для создания независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги
  - 1.2. Объекты независимой оценки
  - 1.3. Уникальность независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги
  - 1.4. Цели и задачи
  - 1.5. Механизм реализации независимой системы оценки качества, разработанный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации
2. Критерии независимой системы оценки
  - 2.1. Основные принципы при формировании критериев для независимой оценки
  - 2.2. Основные критерии независимой системы оценки качества в сфере здравоохранения
3. Мероприятия по проведению независимой оценки качества работы медицинских организаций в Новосибирской области.
4. Рейтинг медицинских организаций
  - 4.1. Подходы к формированию
  - 4.2. Рейтинг амбулаторно-поликлинических отделений медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих медицинскую помощь по профилю терапия
  - 4.3. Рейтинг амбулаторно-поликлинических отделений медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих медицинскую помощь по профилю педиатрия
  - 4.4. Рейтинг амбулаторно-поликлинических отделений медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих медицинскую помощь по профилю гинекология

- 4.5. Итоговый рейтинг медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению по результатам независимой оценки
5. Итоги проведённой независимой оценки качества работы амбулаторий г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области
6. Планы мероприятий для повышения эффективности работы медицинских организаций
7. Результаты проведённой независимой оценки качества
8. Заключение

# 1. Общая характеристика независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги

**Социальная услуга** – это деятельность различных организаций по удовлетворению социальных потребностей гражданина или семьи, направленная на поддержание их нормальной жизнедеятельности.

Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляется с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества работы этих организаций.

1.1. Основания для создания независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги:

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной политики» (подпункт «к» пункта 1);

- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2012-2015 годы».

1.2. Объекты независимой оценки:

- государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания, физической культуры и спорта, в обязательном порядке;

- организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в рамках выполнения государственного (муниципального) задания (заказа), а также за счёт средств иных источников финансирования, желающие предоставить информацию о своей деятельности для проведения оценки качества работы организаций и формирования рейтингов их деятельности - на добровольной основе.

1.3. Уникальность независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению, заключается в следующем:

1) впервые в оценке качества работы государственных (муниципальных) организаций, оказывающих социальные услуги, учитывается мнение потребителя. В оценке работы организаций появились принципиально новые критерии: информационная открытость, доброжелательность, комфортность предоставления услуг;

2) впервые информация о потребительской оценке работы государственных (муниципальных) организаций стала носить официальный характер. Ранее потребитель социальных услуг при выборе организации мог руководствоваться лишь мнением круга знакомых или из неофициальных источников;

3) впервые каждый потребитель социальных услуг может оценить их качество на официальных ресурсах. Ранее влияние потребителей на качество социальных услуг происходило исключительно посредством обращения в контрольно-надзорные органы и носило частный характер.

1.4. Цели независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги:

1) повышение качества и доступности социальных услуг для населения;

2) улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных учреждений;

3) стимулирование организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворённости потребителей;

4) воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в повышении качества услуг.

Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

1) выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг;

2) выявление мнения потребителей социальных услуг об оказанных им услугах в организациях здравоохранения;

3) обобщение и оценка полученных данных с дальнейшим построением рейтинга;

4) формирование предложений по повышению качества работы учреждений;

5) повышение качества работы организаций, оказывающих социальные услуги и удовлетворение потребностей граждан, потребителей услуг, в рамках действующих нормативных актов.

Использование результатов независимой оценки позволит:

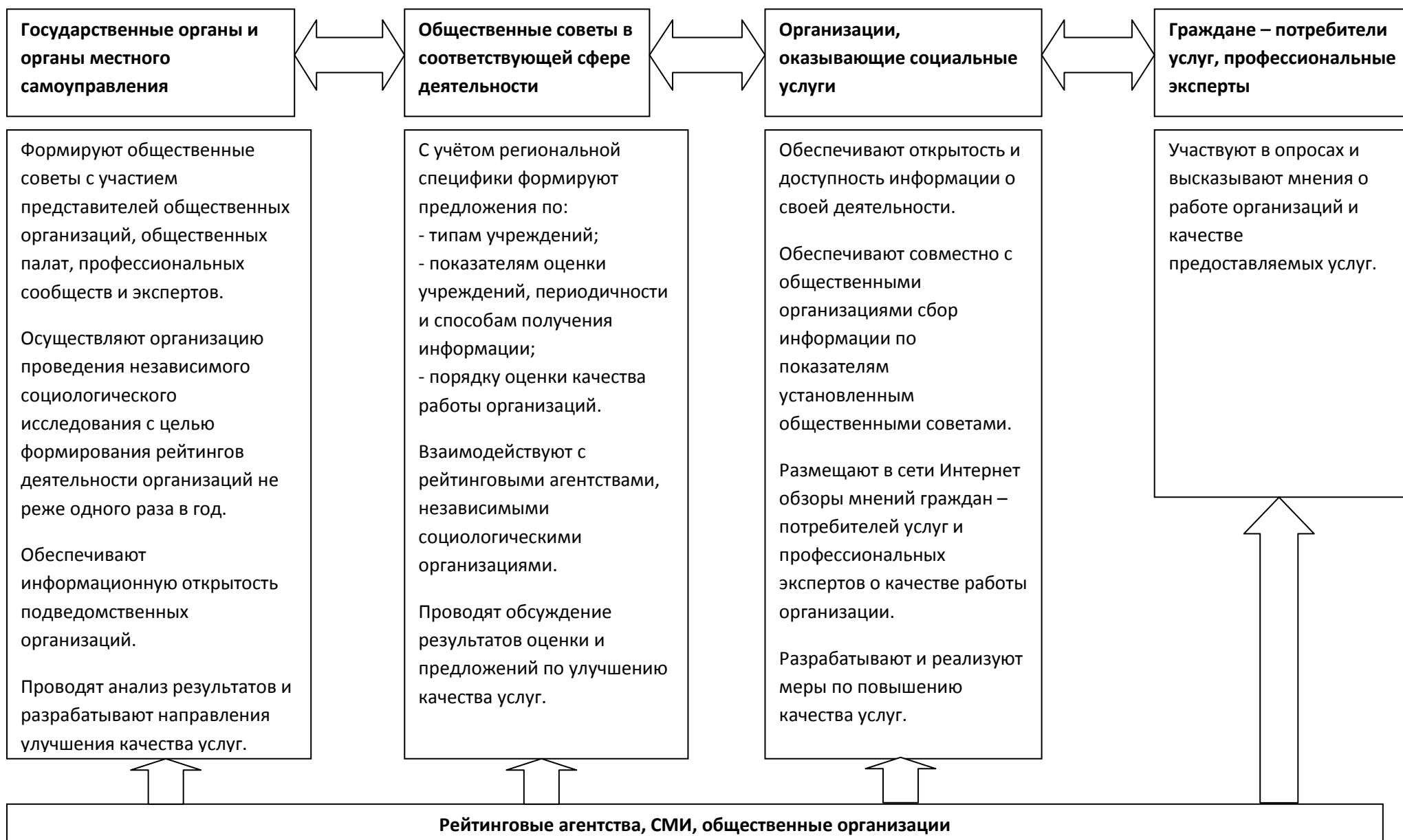
1) принятие обоснованного решения потребителями при выборе организации для получения необходимой услуги;

2) установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами – потребителями услуг;

3) разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы организаций;

4) оценка деятельности руководителей организаций, оказывающих социальные услуги.

#### 1.4. Механизм реализации независимой системы оценки качества, разработанный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации



## 2. Критерии независимой системы оценки

2.1. Основные принципы при формировании критериев для независимой системы оценки:

- формируются с точки зрения значимости для потребителя;
- должны относиться непосредственно к деятельности учреждения;
- набор критериев нацелен на выявление степени удовлетворённости потребителей деятельностью учреждения;
- должны быть понятны потребителю;
- соответствовать уровню компетенции опрашиваемых;
- сопоставимы с ведомственными показателями и/или дополнять их.

2.2. Основные критерии независимой системы оценки качества в сфере здравоохранения:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации и её деятельности;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для маломобильных групп;
- 3) сроки ожидания получения услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

## 3. Мероприятия по проведению независимой системы оценки качества работы медицинских организаций в Новосибирской области

Мероприятия по проведению независимой системы оценки качества работы медицинских организаций включают 3 этапа:

1) Подготовительный этап:

а) изучение нормативной базы, на основании которой осуществляется деятельность той и или иной медицинской организации;

б) выбор критериев для формирования потребительской оценки;

в) разработку формы и метода сбора первичной информации;

г) формирование списка медицинских организаций для проведения независимой оценки качества.

2) Сбор и обработка первичной информации.

а) опрос потребителей услуг;

б) натуральные наблюдения. Проводятся при посещении исследователем конкретной организации, оказывающего услугу. Направлено на выявление соответствия реальной ситуации, существующей в медицинской организации, разработанным критериям;

3) Анализ и оценка качества работы медицинских организаций, включающая:

- а) систематизацию полученных данных о деятельности медицинских организаций и сопоставление их с установленными нормативами;
- б) формирование рейтинга медицинских организаций;
- в) общественное обсуждение результатов независимой оценки качества и разработка предложений по улучшению качества работы медицинских организаций;
- г) публикация рейтинга медицинских организаций по итогам независимой оценки качества.

Начиная с августа 2013 года, министерством здравоохранения Новосибирской области были организованы выездные проверки, получившие название «Контрольное посещение» с целью формирования публичных рейтингов о деятельности государственных медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области. За 5 месяцев работы проведены выездные проверки в 103 амбулаторно-поликлинических отделениях 42-х медицинских организаций г. Новосибирска.

Оценка медицинских организаций проходила по следующим параметрам:

- доброжелательность, внешний вид, культура общения работников медицинской организации (поведение в процессе общения, опрятность внешнего вида, грамотность и интонация речи);
- внутреннее и внешнее благоустройство (освещенность и чистота прилегающей территории, ухоженность зелёных насаждений, наличие скамеек, ремонт подъездных дорожек, состояние крыльца, достаточное количество посадочных мест в холле для ожидания, наличие условий для заполнения документов, наличие пеленальных столиков, оборудованность туалетных комнат для пациентов предметами гигиены, состояние ремонта и чистота помещений);
- комфортность условий предоставления услуги (сроки ожидания приёма специалистов и прохождения диагностических исследований, доступность кабинета доврачебной помощи, отсутствие посторонних лиц на приёме у врача);
- доступность информации дистанционно и в медицинской организации в соответствии с перечнем информации о деятельности медицинских организаций, рекомендуемой к размещению на официальном сайте медицинской организации (информационных стендах) утверждённым приказом Минздрава России от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения»;
- доступность медицинской услуги для маломобильных групп граждан (наличие пандусов, возможность пройти диагностические исследования на первом этаже здания, наличие парковочных мест для автомобилей инвалидов, наличие туалета для инвалидов на первом этаже здания).

Согласно методике выездных проверок «Контрольное посещение» контролёр обращается в медицинскую организацию под видом обычного пациента. За день до визита производит оценку возможности дистанционно получить



информацию и записаться на приём к специалисту посредством телефонной связи через регистратуру медицинской организации. Во время визита, в соответствии с характеристиками обычного посетителя амбулатории, контролёр вступает в диалог с работником регистратуры. Регистратору задаются вопросы: как можно прикрепиться к медицинскому учреждению для постоянного обслуживания, не имея городской прописки, возможно ли записаться на приём к интересующему специалисту и сроки ожидания приёма, полученная информация сопоставляется с данными электронной базы аналитической информационной системы «Единая регистратура Новосибирской области». Проводится фотосъёмка внешнего и внутреннего благоустройства здания медицинской организации (подъездных дорожек, парковки для автомобилей посетителей, крыльца, входа в учреждение, вестибюля, регистратуры, палат, холлов, кабинетов, игротек и туалетных комнат). Далее путем опроса посетителей в холлах ожидания определяется мнение посетителей о работе данной медицинской организации.

В заключение проверки проводится беседа с главным врачом. По итогам проверки контролёр заполняет анкету «контрольное посещение», рассчитывает общий балл рейтинга, согласно которому учреждение занимает соответствующее место в рейтинге медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, разрабатывает план необходимых мероприятий и направляет его в адрес руководителя медицинской организации. Форма анкеты «контрольное посещение» и балльная система оценки утверждены приказом министерства здравоохранения Новосибирской области от 10.12.2013 № 4271 «Об утверждении плана мероприятий по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

Результаты полученных рейтингов проходят общественное обсуждение на заседании Совета общественных и профессиональных некоммерческих организаций, их ассоциаций по защите прав граждан в сфере охраны здоровья и медицинских работников, при министерстве здравоохранения Новосибирской области (далее – Совет), с разработкой и внесением предложений по повышению качества работы медицинских организаций Новосибирской области, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области. После рейтинги подлежат опубликованию на официальных ресурсах.

## 4. Рейтинг медицинских организаций

### 4.1. Подходы к формированию рейтинга:

- основные критерии независимой оценки в сфере здравоохранения определены приказом Минздрава России от 31.10.2013 г. № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения»: доброжелательность

медицинского персонала, внутреннее и внешнее благоустройство, комфортность условий предоставления медицинских услуг, доступность информации для пациентов;

- наполнили основные критерии подкритериями, позволяющими более полно оценить основные;
- определили шкалу оценки каждого параметра: выделили наиболее значимые для потребителя параметры и определили им максимальный балл - 5 или 10 (в зависимости от степени значимости), для остальных параметров шкала варьируется от 0 до 3 баллов (наличие/отсутствие/промежуточные варианты);
- определили максимальную сумму баллов, исходя из профиля деятельности отделения медицинской организации (педиатрия, терапия, гинекология);
- подсчитали сумму баллов по каждому структурному подразделению (отдельно стоящему зданию) медицинской организации, определили среднее значение среди всех отделений входящих в структуру медицинской организации и взяли её как итоговую балльную оценку медицинской организации;
- процентное отношение итоговой балльной оценки медицинской организации к максимальному значению определили как конечную оценку медицинской организации при формировании рейтинга;
- сформировали рейтинги амбулаторно-поликлинических отделений г. Новосибирска: по профилям (терапия, педиатрия, гинекология) и итоговый рейтинг.

#### 4.2. Рейтинг амбулаторно-поликлинических отделений медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих медицинскую помощь по профилю терапия

№ №	Место в рейтинге	Наименование учреждения	Оценка медицинской организации
1	<b>1</b>	ГАУЗ НСО "Городская клиническая поликлиника № 1"	81
2	<b>2</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 13»	72
3	<b>3</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 28»	71
4	<b>3</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 14»	71
5	<b>3</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 10»	71
6	<b>4</b>	ГБУЗ НСО "Госпиталь ветеранов войн № 3"	70
7	<b>5</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 27»	67
8	<b>6</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 29"	66

9	6	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 34" поликлиника	66
10	7	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 17"	65
11	8	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 9"	64
12	9	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 12" поликлиника	63
13	9	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 22"	63
14	10	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 16"	62
15	10	ГБУЗ НСО "Городская больница № 3" поликлиника	62
16	11	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 15"	61
17	12	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 19" поликлиника	60
18	13	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 2»	59
19	14	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 26"	58
20	15	ГБУЗ НСО «Городская больница № 4» поликлиника	54
21	15	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 2»	54
22	15	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 20»	54
23	16	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 7" поликлиника	53
24	16	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 25" поликлиника	53
25	17	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 21»	50
26	17	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 18»	50
27	18	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 11" поликлиника	48
28	19	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 2" поликлиника	43
29	19	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 7»	43
30	20	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 24»	30
<b>Среднее значение:</b>			<b>61</b>

4.3. Рейтинг амбулаторно-поликлинических отделений медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих медицинскую помощь по профилю педиатрия

№№	Место в рейтинге	Медицинская организация	Оценка медицинской организации
1	<b>1</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 27»	90
2	<b>2</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 29»	88
3	<b>3</b>	ГБУЗ НСО «Детская городская поликлиника № 3»	87
4	<b>3</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 28»	87
5	<b>4</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 15»	84
6	<b>5</b>	ГБУЗ НСО «Городская клиническая больница № 19» поликлиника	81
7	<b>6</b>	ГБУЗ НСО «Городская больница № 4» поликлиника	78
8	<b>7</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 13»	77
9	<b>7</b>	ГБУЗ НСО «Детская городская клиническая больница № 6» поликлиника	77
10	<b>8</b>	ГБУЗ НСО «Детская городская поликлиника № 1»	76
11	<b>9</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 20»	70
12	<b>9</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 22»	70
13	<b>9</b>	ГБУЗ НСО «Городская больница № 3» поликлиника	70
14	<b>10</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 2»	68
15	<b>10</b>	ГБУЗ НСО «Детская городская клиническая больница № 4» поликлиника	68
16	<b>11</b>	ГБУЗ НСО «Городская клиническая больница № 25» поликлиника	67
17	<b>12</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 14»	66
18	<b>13</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 17»	62
20	<b>14</b>	ГБУЗ НСО «Детская городская клиническая	61

		больница № 1» поликлиника	
21	<b>15</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 18»	53
22	<b>16</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 2»	52
23	<b>17</b>	ГАУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 1»	49
24	<b>18</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 7»	44
25	<b>19</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 24»	36
<b>Среднее значение:</b>			<b>69</b>

4.4. Рейтинг амбулаторно-поликлинических отделений медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих медицинскую помощь по профилю гинекология

№ №	Место в рейтинге	Наименование учреждения	Оценка медицинской организации
1	<b>1</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 2» женская консультация	77
2	<b>2</b>	ГАУЗ НСО "Городская клиническая поликлиника № 1" женская консультация	69
3	<b>3</b>	ГБУЗ НСО "Городская больница № 3" женская консультация	66
4	<b>4</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 25" женская консультация	64
5	<b>5</b>	ГБУЗ НСО «Женская консультация № 1»	63
6	<b>6</b>	ГБУЗ НСО «Родильный дом № 7» женская консультация	62
7	<b>6</b>	ГБУЗ НСО «Центр планирования семьи и репродукции» женская консультация	62
8	<b>7</b>	ГБУЗ НСО «Городская клиническая больница № 1» женская консультация	60
9	<b>8</b>	ГБУЗ НСО «Новосибирский городской перинатальный центр» женская консультация	56
10	<b>9</b>	ГБУЗ НСО «Родильный дом № 6» женская консультация	50
11	<b>10</b>	ГБУЗ НСО «Родильный дом № 2» женская консультация	39
<b>Среднее значение:</b>			<b>61</b>

4.5. Итоговый рейтинг медицинских организаций г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению по результатам независимой оценки

№№	Место в рейтинге	Наименование учреждения	Оценка медицинской организации
1	<b>1</b>	ГБУЗ НСО "Детская городская поликлиника № 3"	87
2	<b>2</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 28»	79
3	<b>2</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 27»	79
4	<b>3</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 29"	77
5	<b>3</b>	ГБУЗ НСО "Детская городская клиническая больница № 6"	77
6	<b>4</b>	ГБУЗ НСО "Детская городская поликлиника № 1"	76
7	<b>5</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 13»	75
8	<b>6</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 15"	73
9	<b>7</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 10»	71
10	<b>7</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 19" поликлиника	71
11	<b>8</b>	ГБУЗ НСО "Госпиталь ветеранов войн № 3"	70
12	<b>9</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 14»	69
13	<b>10</b>	ГБУЗ НСО "Детская городская клиническая больница № 4"	68
14	<b>11</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 22"	67
15	<b>12</b>	ГАУЗ НСО "Городская клиническая поликлиника № 1"	66

16	<b>12</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 34" поликлиника	66
17	<b>12</b>	ГБУЗ НСО "Городская больница № 3" поликлиника	66
18	<b>12</b>	ГБУЗ НСО «Городская больница № 4» поликлиника	66
19	<b>11</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 17"	64
20	<b>11</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 9"	64
21	<b>12</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 12" поликлиника	63
22	<b>12</b>	ГБУЗ НСО «Консультативно-диагностическая поликлиника № 2»	63
23	<b>12</b>	ГБУЗ НСО «Женская консультация № 1»	63
24	<b>13</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 16"	62
25	<b>13</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 20»	62
26	<b>13</b>	ГБУЗ НСО «Родильный дом № 7» женская консультация	62
27	<b>13</b>	ГБУЗ НСО «Центр планирования семьи и репродукции» женская консультация	62
28	<b>14</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 2»	61
29	<b>14</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 25" поликлиника	61
30	<b>14</b>	ГБУЗ НСО "Детская городская клиническая больница № 1"	61
31	<b>15</b>	ГБУЗ НСО «Городская клиническая больница № 1» женская консультация	60
32	<b>16</b>	ГБУЗ НСО "Городская поликлиника № 26"	58
33	<b>17</b>	ГБУЗ НСО «Новосибирский городской перинатальный центр» женская консультация	56
34	<b>18</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 7" поликлиника	53
35	<b>19</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 18»	52
36	<b>20</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 21»	50

37	<b>20</b>	ГБУЗ НСО «Родильный дом № 6» женская консультация	50
38	<b>21</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 11" поликлиника	48
39	<b>22</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 7»	44
40	<b>23</b>	ГБУЗ НСО "Городская клиническая больница № 2" поликлиника	43
41	<b>24</b>	ГБУЗ НСО «Родильный дом № 2» женская консультация	39
42	<b>25</b>	ГБУЗ НСО «Городская поликлиника № 24»	33
<b>Среднее значение:</b>			<b>63</b>

## 5. Итоги проведённой независимой оценки качества работы амбулаторий г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области

Основными проблемами для пациентов амбулаторий, занявших нижние строки рейтинга, стали:

- 1) невозможность записаться на приём к специалисту и/или пройти диагностическое обследование;
- 2) превышение сроков ожидания приёма специалистов, согласно действующим нормативным актам;
- 3) длинные очереди в регистратуру и кабинеты забора крови в утренние часы;
- 4) недоступность информации: возможности дозвониться в регистратуру медицинской организации, отсутствие необходимой информации на информационных стендах внутри организации;
- 5) недоброжелательность медицинских регистраторов в общении с пациентами и их ненадлежащая работа с картами амбулаторных пациентов;
- 6) недостатки в благоустройстве и комфорте условий предоставления услуг. Отсутствие паркинга для колясок и санок в детских отделениях, автомобильных парковок для пациентов, озеленения территории, отсутствие скамеек и достаточного количества мусорных урн.

Причинами данных проблем, как правило, явились низкая укомплектованность врачами и средним медицинским персоналом медицинских организаций, ненадлежащая организация работы регистратур и хозяйственной деятельности организаций.



Статистика наличия должного уровня оказания медицинских услуг по критериям независимой оценки качества в амбулаторных отделениях г. Новосибирска, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, выраженная в процентном отношении от общего числа амбулаторий:

1. При анализе качества работы регистратур желаемый уровень доброжелательности медицинского персонала получили 62% проверенных амбулаторий.
2. Оборудованный крытый паркинг для детских колясок и санок вне помещения поликлиник на момент проверки не был организован в большинстве медицинских организаций города – в 90% случаев.
3. Паркинг для колясок внутри помещений амбулаторий был организован в 63%.
4. Оборудованные парковки для автомобилей пациентов организованы в 58% амбулаторий, в остальных случаях парковочные места не оборудованы или отсутствуют.
5. Из 103 амбулаторно-поликлинических отделений ремонты проведены в 83%. На данный момент ремонт проводится в 7 амбулаториях города Новосибирска, в 11-ти амбулаториях необходимо проведение ремонта.
6. Созданы условия для заполнения посетителями документов в 67% амбулаторий.
7. Туалетные комнаты для пациентов оборудованы предметами гигиены в 18% случаев.
8. Выделены места для автомобилей инвалидов на автомобильной парковке в 17% проверенных поликлиник.
9. Подъездные дорожки к входу амбулаторий доступны для инвалидов-колясочников в 77% поликлиник.
10. Вход в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп граждан оборудован в 91% проверенных амбулаторий.
11. Оборудованные туалеты для инвалидов-колясочников в 8% от общего числа амбулаторий.
12. Работа менеджера-администратора организована в вестибюлях 16 % поликлиник.
13. Сроки ожидания приема врача не превышали установленные нормы: для участковой службы (2-х дней) – 36%, для узких специалистов (7 дней) в 17% случаев.
14. Срок ожидания диагностических исследований не превышал нормы (14 дней) в 84% амбулаторий.
15. Кабинет доврачебной помощи организован в 67% амбулаторий.
16. Время забора крови у пациентов в 98% амбулаторий было организовано в утренние часы с 08:00 до 9:30, что ограничивает права пациентов на комфортное получение данной услуги.
17. Указатели на нумерацию кабинетов, расположение гардероба, туалетных комнат, лифта 21% проверенных поликлиник.
18. Видеонаблюдение в холлах ожидания медицинских организаций ведётся в 59% амбулаторий от общего числа.
19. Запись разговоров медрегистраторов ведется в 11% проверенных поликлиник.
20. Информационные стенды с полным перечнем информации о работе амбулатории, контактной информацией администрации медицинской организации, контролирующих органах, льготном лекарственном обеспечении размещён в

вестибюлях 75% медицинских организаций, однако информация изложена в неполном объеме в 92%, шрифт не доступен для слабовидящих пациентов в 86% проверенных медицинских организаций.

21. Стойки регистратур перегружены информацией в 91% случаев.

22. Достаточное количество информационных стендов о социально значимых заболеваниях, в т.ч. о туберкулезе, надлежащего вида наблюдалось в 16 % амбулаторий от общего числа.

23. Прокат видеороликов по ТВ-панелям в холлах амбулаторий о профилактике заболеваний и здоровом образе жизни организован в 23% амбулаторий.

24. Звукоусилительная аппаратура в регистратурах амбулаторий используется в 18% случаях.

## 6. Планы мероприятий для повышения эффективности работы медицинских организаций

1) Установить строгий контроль за качеством работы регистратуры:

- руководству поликлиник обратить особое внимание на культуру общения медицинских регистраторов с посетителями: доброжелательность, заинтересованность в решении проблем пациентов, выдержку, корректность;

- рассмотреть возможность организации call-центра с аудиозаписью телефонных разговоров на базе регистратур медицинских организаций имеющих более двух поликлинических отделений;

- провести внеочередные тренинги для медицинских регистраторов по повышению толерантности к конфликтным ситуациям;

- ежемесячно проводить плановые совещания по итогам работы регистратуры, с обсуждением поступивших жалоб от граждан на работу данного подразделения;

- ввести качественные показатели работы медицинских регистраторов, которые установят зависимость величины стимулирующих выплат от доброжелательности в общении с посетителями и эффективности решения проблем пациентов дистанционно.

2) Организовать паркинги для детских колясок и санок на достаточное количество мест, вне поликлиники или внутри неё.

3) Организовать, при возможности, автомобильную парковку для посетителей.

4) Провести благоустройство прилегающей территории медицинских организаций: предусмотрев высадку зелёных насаждений, организацию газонов, установку скамеек и урн.

5) Создать условия для заполнения посетителями документов (столы, стулья).

6) Организовать постоянный контроль за проветриванием помещений в часы наибольшего скопления посетителей.

7) Оборудовать туалетные комнаты для пациентов необходимыми предметами гигиены.

8) В детских отделениях организовать зоны игротек с прокатом мультфильмов по ТВ-панелям.

9) Создать условия для обслуживания лиц с ограниченными возможностями: выделить места на автомобильной парковке для инвалидов, организовать доступность подъездных дорожек к входу, предусмотреть установку специализированных поручней как входа, так и внутри помещения, оснастить пандусы нескользящим покрытием, при проведении ремонта предусмотреть организацию туалета для маломобильных групп граждан на 1-ом этаже здания, рассмотреть возможность организации прохождения всех диагностических исследований на 1-ом этаже амбулатории, в случае отсутствия лифта для маломобильных групп граждан, установить звукоусилительную аппаратуру на окнах регистратур).

10) В часы наибольшего потока посетителей организовать работу менеджера-администратора в вестибюле амбулатории с целью уменьшения нагрузки на регистратуру, перераспределения потока посетителей и предотвращения конфликтных ситуаций.

11) Увеличить время забора крови у пациентов амбулаторий на общий анализ до 11:00.

12) Обеспечить доступность узких специалистов и участковых врачей-педиатров, согласно срокам указанным в «Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов», в т.ч. за счёт маршрутизации пациентов на консультации в другие медицинские организации, работающие в системе обязательного медицинского страхования.

13) В условиях острого дефицита кадров организовать активный поиск по открытым вакансиям в медицинской организации.

14) С целью организации доступности терапевтической и педиатрической помощи, для разделения потока больных и здоровых пациентов в кабинеты врачей, оказания медицинской помощи при неотложных и экстренных состояниях организовать работу кабинета доврачебного приёма в течение всего рабочего дня в амбулаториях с низкой укомплектованностью участковой службы.

15) О размещении информации:

- не допускать размещение информации на стойке регистратуры кроме названия окна;

- не допускать расклеивание информации в виде листков бумаги на дверях, стенах медицинской организации.

Информация может размещаться на информационных стендах, табличках, дополнительная или изменяющаяся часто информация - в специальных пластиковых вкладышах;

- дополнительная информация не должна носить приказной характер, только рекомендательный с уважительным обращением к адресату. Не допускается размещение информации сатирического характера;

- в вестибюле поликлиники возле входа, разместить стенд с актуальной информацией о названии медицинской организации, её юридическом адресе, адресами всех отделений, входящих в состав медицинской организации, перечне предоставляемых услуг, режиме работы, телефоном приёмной главного врача/заведующего отделением, телефонами регистратуры, «горячей линии министерства здравоохранения Новосибирской области» (223-67-67), АИС «ЕР НСО»,

графиком работы дежурных-администраторов в течение всего рабочего дня и телефонами для связи, а также информацию о контролирующих органах (районный отдел ГКУЗ НСО «МИАЦ», приёмная министерства здравоохранения НСО, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования, Роспотребнадзор Новосибирской области, Росздравнадзор Новосибирской области и медицинских организациях оказывающих специализированную экстренную помощь круглосуточно травматология, хирургия, офтальмология, стоматология);

- разделить стенды по тематике с указанием её в заголовке (информация о льготах, о приёме врачей, часто задаваемые вопросы, нормативная документация, льготные категории граждан и т.д.);

- информацию на стендах о нормативных актах размещать в виде сжатой информации с доступным шрифтом для слабовидящих граждан (дата, номер, название нормативного акта) с указанием места нахождения документа в учреждении (в папке дежурного-администратора или в регистратуре) и графиком работы дежурных-администраторов;

- обеспечить достаточное количество стендов о профилактике социально значимых заболеваний, в том числе о профилактике туберкулёза, имеющих единообразный вид;

- особое внимание уделить информативности стендов, полноте информации, её краткости, актуальности, корректности и доступности для слабовидящих граждан.

16) Обеспечить прокат видеороликов о профилактике заболеваний и здоровом образе жизни по ТВ-панелям.

17) Установить в вестибюле и при входе на этажи медицинской организации указатели на нумерацию кабинетов, расположение лифта, туалетных комнат и гардероба.

## 7. Результаты проведённой независимой оценки качества

За 5 месяцев проведённых выездных проверок по методике «Контрольное посещение» амбулаторий города Новосибирска, руководителями медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области, уже реализовано:

1) во всех организациях:

- проведены собрания сотрудников регистратур на тему этики и деонтологии в общении с посетителями, проведены внеплановые аттестации на знание нормативных актов, необходимых для работы регистратора. На 80% в сравнении с предыдущим показателем, уменьшилось количество жалоб на работу регистраторов амбулаторно-поликлинической службы г. Новосибирска, поступивших от граждан на «горячую линию» министерства здравоохранения Новосибирской области;

- обновлена информация на информационных стендах;

- организованы графики уборки туалетных комнат пациентов;

- устранены недостатки в системе предварительной записи к врачам, согласно регламенту записи;

- организован активный поиск кадров для повышения уровня укомплектованности и доступности медицинских услуг, у 100% медицинских организаций размещены открытые вакансии в сети Интернет, ежемесячно предоставляются отчёты о работе с соискателями кадровыми службами;

- организован ежедневный контроль доступности специалистов и возможности дозвониться в регистратуру медицинской организации (назначены ответственные лица);

2) организован ежедневный контроль за доступность специалистов в медицинской организации для своевременной, организации маршрутизации пациентов на консультации в другие медицинские организации;

3) в первом квартале 2014 г. 50% медицинских организаций установят звукоусилительную аппаратура для регистратуры, 10 % амбулаторий уже установили;

4) организована работа менеджеров-администраторов в вестибюле амбулаторий ГП № 14, ГП № 13, КДП № 27, ГП № 22, ГKB № 19, РД № 2 женская консультация, ГКП № 1, ГБ № 4, ГВВ № 3, ГKB № 2, ГKB № 25, ГKB № 12, ГП № 18;

5) организованы парковки для автомобилей пациентов в ГKB № 25 (детская поликлиника), ЖК № 1 по ул. Котовского, 41;

- увеличено время забора крови до 11:00 в 87% медицинских организаций;

- установка указателей на нумерацию кабинетов и расположение лифта, гардероба и туалетных комнат, а также замена табличек на кабинетах проведена в ГП № 13, ГП № 14, ГКП № 1, ГП № 7, ГП № 2, ГП № 20 в остальных амбулаториях

- организованы условия для заполнения документов в 67% амбулаторий;

- проведены косметические ремонты в туалетных комнатах ГВВ № 3, ГП № 22;

б) доступность для маломобильных групп граждан:

- кабинет для приёма маломобильных граждан оборудован указателями и значком в ГП № 2,

- туалеты для маломобильных граждан организованы в ГKB 12, оснастили поручнями в ГП № 2, ГП № 7.

## 8. Заключение

Следующим этапом независимой оценки в сфере здравоохранения Новосибирской области будет проведение мероприятий по определению потребительской оценки медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях всех медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новосибирской области.

В первом квартале 2014 года на официальном портале министерства здравоохранения Новосибирской области будут опубликованы рейтинги амбулаторно-поликлинических отделений г. Новосибирска и размещена интерактивная анкета для определения общественной оценки качества оказания медицинских услуг в каждой медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новосибирской области. По итогам прошедшего анкетирования будет опубликован рейтинг медицинских организаций по оценке общественного мнения.