ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.

Тамбовская область

Тамбов 2015

Отчет о проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.

I. Общая характеристика

1. Общая характеристика независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, в том числе информационная открытость (качество информирования через Интернет-сайты), доступность и комфортность условий получения социальных услуг, а также доброжелательность персонала.

Независимая оценка проведена в 8 учреждениях здравоохранения (протокол заседания Общественного совета при управлении здравоохранения области №2 от 29.07.2015) по двум направлениям:

1. предоставление медицинских услуг в амбулаторных условиях:
2. предоставление медицинских услуг в стационарных условиях:

2. Цели и задачи независимой оценки.

Целью проведения независимой оценки работы учреждений является:

1) улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения;

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

3) повышения качества организации социальных услуг населению в сфере здравоохранения.

Для реализации поставленных целей решались **следующие задачи:**

1) выявление и анализ практик организации предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения;

2) получение сведений об удовлетворенности получателей услугами, оказанными учреждениями здравоохранения;

3) выявление соответствия представления на официальном сайте учреждения информации об его деятельности критериям полноты, актуальности и удобства для пациентов и иных заинтересованных граждан;

4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений.

3. Период проведения исследования: август - сентябрь 2015 года

4. Объекты независимой оценки

Независимая оценка проводилась в отношении следующих учреждений здравоохранения:

ГБУЗ «Тамбовская областная клиническая больница имени В.Д.Бабенко» (далее – ГБУЗ ТОКБ);

ГБУЗ «Тамбовская областная детская клиническая больница» (далее – ГБУЗ «ТОДКБ»;

ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» (далее – ГБУЗ «ТПКБ»;

ОГБУЗ «Тамбовская инфекционная клиническая больница» (далее – ОГБУЗ «ТИКБ»;

ОГБУЗ «Тамбовская офтальмологическая больница» (далее – ОГБУЗ «ТОБ»;

ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер» ГБУЗ «ТОПКД»;

ГБУЗ «Тамбовский областной онкологический клинический диспансер» ГБУЗ ТООКД»;

ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер» (далее – ГБУЗ «ТОКВКД».

5. Критерии независимой оценки

Независимая система оценки предоставления услуг проводилась по пяти основным блокам оценки качества услуг:

1. показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации на основании трех блоков: информативность, обратная связь, доступность и мобильность;
2. показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
3. показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги;
4. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
5. показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Исследование вышеперечисленных показателей дает достаточное основание для оценки практики предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг медицинскими организациями, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

6. Инструментарий исследования

Исследования практик предоставления социальных услуг в учреждениях здравоохранения области проводились с помощью опросного метода исследования.

Оценку проводили эксперты: Тамбовское региональное отделение Межрегиональной общественной организации нефрологических пациентов «НЕФРО-ЛИГА», Совет Регионального общественного движения активных доноров Тамбовской области «Доноры Тамбовщины», Тамбовское Региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество

трезвости и здоровья», волонтеры Медицинского института ФГБОУВПО «ТГУ им.Державина».

II. Результаты оценки

Согласно Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждения должны формировать отрытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым, обеспечивая информационную открытость медицинских организаций.

1. Рейтинг медицинских организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Независимая оценка открытости и доступности информации, предоставляемой о медицинской организации, проводилась заочно по сайтам областных учреждений здравоохранения, подлежащим оценки, по следующим параметрам:

- показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет
- полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте учреждения:

общая информация;

информация о медицинской деятельности;

информация о медицинских работниках;

иная информация.

- наличие и доступность на официальном сайте учреждения способов обратной связи с потребителями услуг:

форма для подачи электронного обращения;

анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде).

Исследование Интернет-сайтов осуществлялось двумя эксперта методом сплошного просмотра содержания страниц с выявлением и фиксацией признаков соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет- сайта.

Рис. 1.1. Рейтинг МО по открытости и доступности информации, предоставляемой заочно

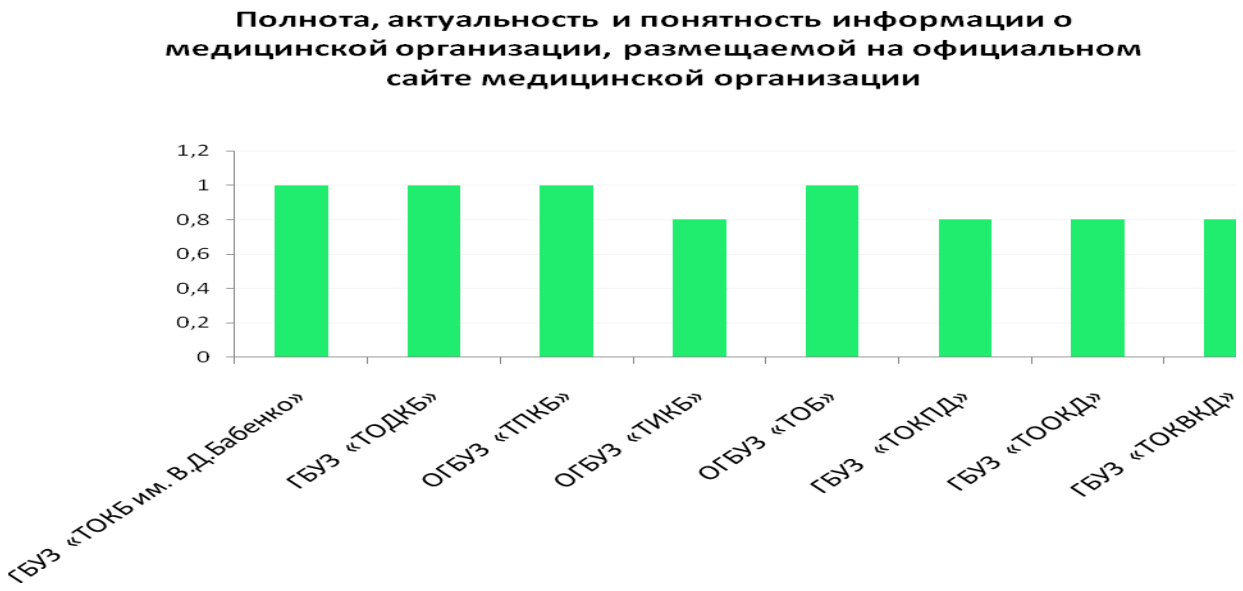

Рис. 1.2. Рейтинг МО по открытости и доступности информации, предоставляемой заочно

В ОГБУЗ «Тамбовская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер», ГБУЗ «Тамбовский областной онкологический клинический диспансер», ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер» отсутствует информация о медицинских работниках учреждения.

Рис. 1.3. Рейтинг МО по открытости и доступности информации, предоставляемой заочно

На сайте ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» отсутствует форма для подачи электронного обращения, на сайте ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер» - анкета для оценки качества оказания услуг.

В ходе исследования выявлена низкая обращаемость потребителей за информацией, размещенной на сайтах медицинских организаций, основная доля респондентов обращается к информации, размещенной в помещениях медицинской организации.

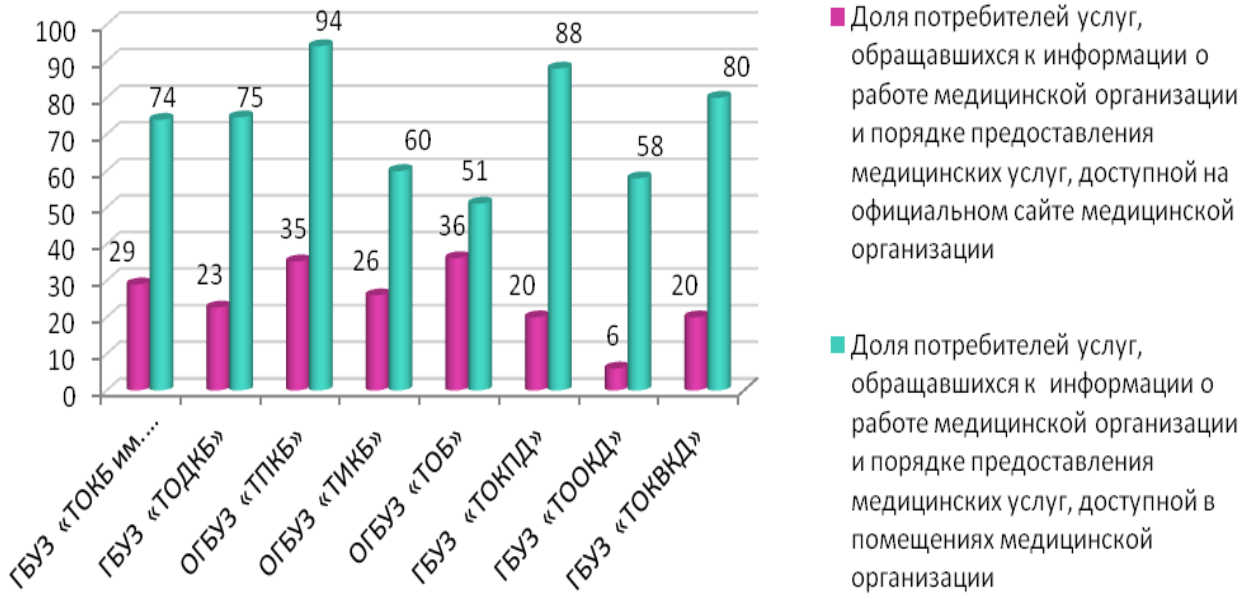

Рис. 2.1. Доля потребителей услуг в амбулаторных условиях обращавшихся за информацией

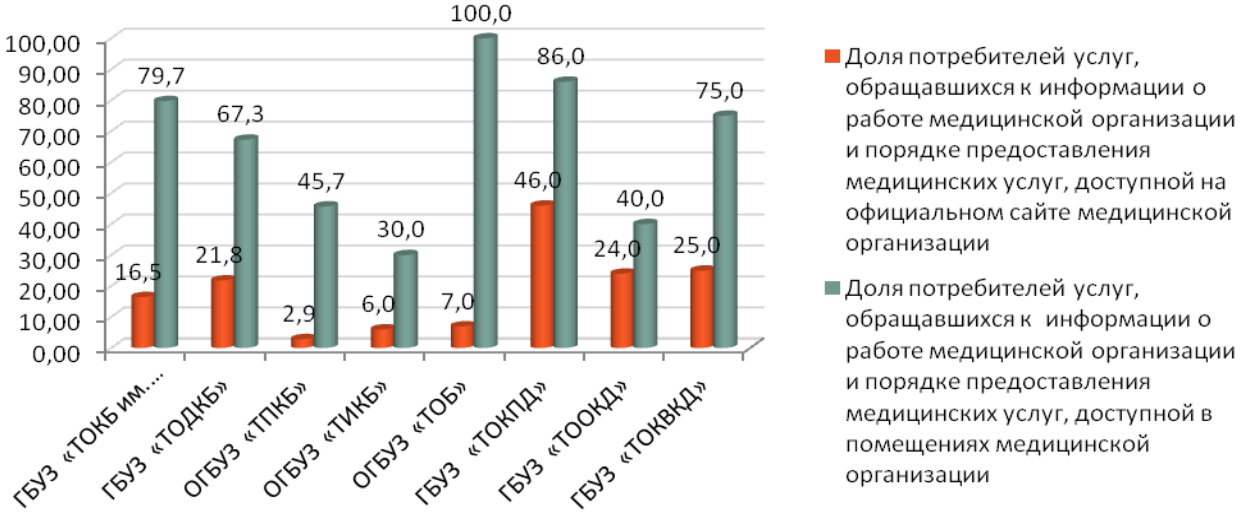

Рис.2.2. Доля потребителей услуг в стационарных условиях обращавшихся за информацией

При этом средний показатель удовлетворенности полнотой и качеством информации, полученной в амбулаторных условиях составил 92%, в стационарных условиях – 89%.

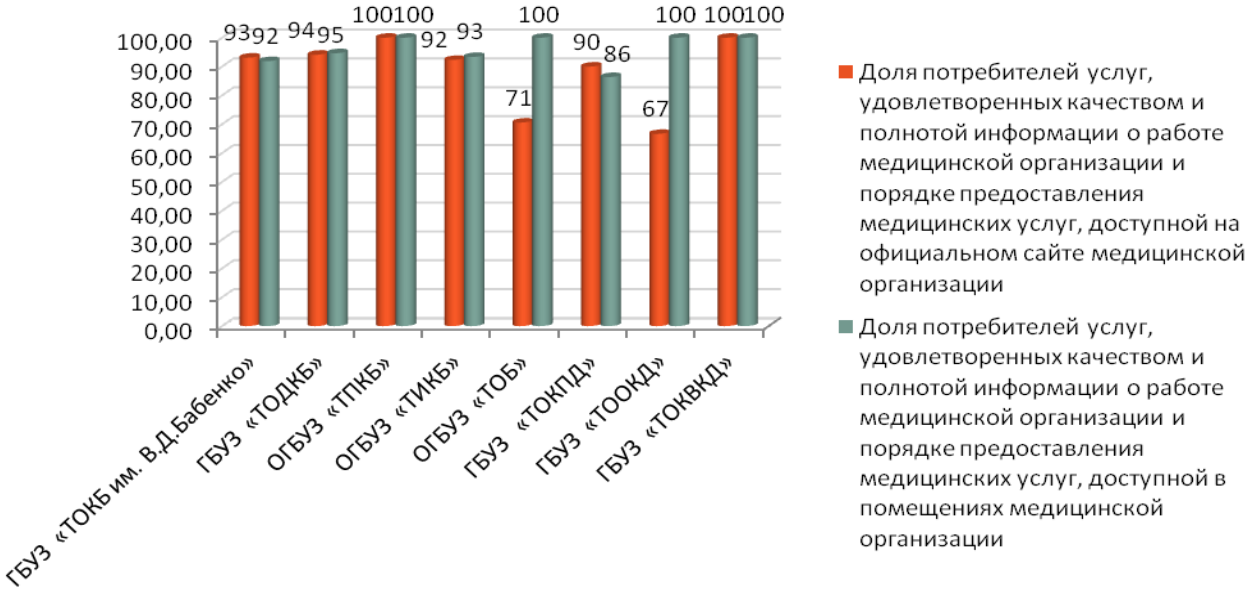

Рис. 3.1. Доля потребителей услуг в амбулаторных условиях удовлетворенных полнотой представленной информации

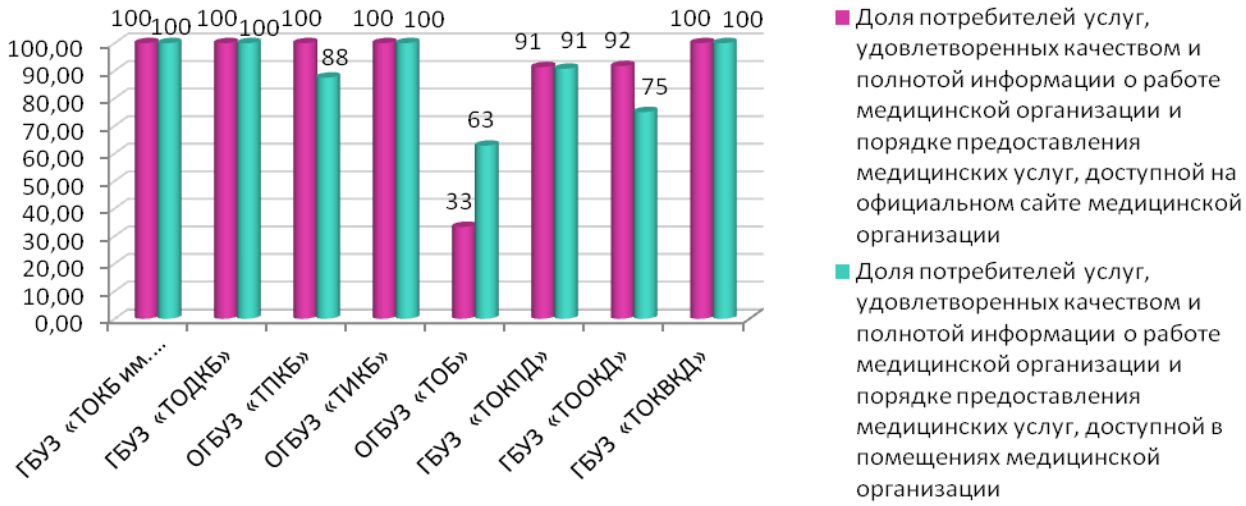

Рис. 3.2. Доля потребителей услуг в стационарных условиях удовлетворенных полнотой представленной информации

2. Рейтинг медицинских организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности предоставления медицинских услуг

На рисунках 4-10, представлены диаграммы по всем показателям рейтинга удовлетворения потребителей качеством предоставления услуг. Анализ диаграмм позволяет увидеть наиболее проблемные точки по данному разделу.

2.1. Медицинские услуги, оказанные в амбулаторных условиях

Рис. 4. Доля потребителей услуг, которые записались на прием при первом обращении

Результаты опроса показали, что сохраняется проблема предварительной записи на прием в областную детскую консультативно-диагностическую поликлинику ГБУЗ «ТОДКБ».

Рис. 5. Средний срок ожидания приема врача

Максимальный балл (5) присваивается медицинской организации, если средний срок ожидания приема врача с момента записи меньше срока установленного программой госгарантий в 2 раза. Опрос пациентов показал, что данная услуга во всех медицинских организациях предоставляется без нарушения сроков установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи.

Рис. 6. Доступность записи на прием

Плохая информированность населения о причинах невозможности самозаписи через сеть Интернет на прием в областные учреждения

здравоохранения снижает показатель удовлетворенности населения «доступностью услуги».

2.2. в стационарных условиях

При оценки организации лечебного питания в стационарах средний уровень удовлетворенности услугой составляет 70,7%, при этом зарегистрировано снижение показатель к уровню прошлого года в ГБУЗ «ТОКПД» на 6%, в ГБУЗ «ТОКВКД» на 16%.

Рис. 7. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в МО

Необходимость пациенту при лечении в стационаре оплачивать лекарства и диагностические исследования за свой счет вызывает негативную реакцию у пациентов, которая выражается в отрицательных комментариях в социальных сетях и письменных жалобах. Анализ результатов опроса показал высокий уровень удовлетворенности пациентов по данному показателю, однако только в одной больнице ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер», больным не пришлось оплачивать лекарства при лечении в стационаре. Диагностические исследования дополнительно не оплачивали пациенты пяти медицинских организаций: ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница», «Тамбовская инфекционная клиническая больница», «Тамбовская офтальмологическая больница», ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер», «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер».

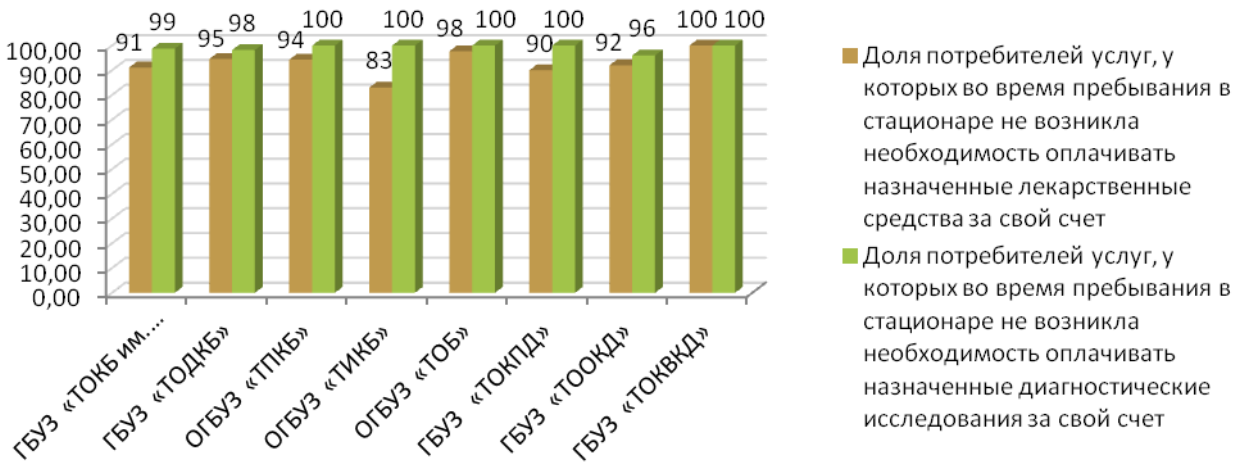

Рис. 8. Доля потребителей услуг, которым не пришлось дополнительно оплачивать услуги

Следующий рейтинг базируется на оценке организации внутреннего благоустройства, критериями которого являются:

- ✓ Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных зданиях;
- ✓ Оборудованность помещений приспособлениями для маломобильных групп населения;
- ✓ наличие работающего туалета для пациентов;
- ✓ оборудованность туалета предметами гигиены;
- ✓ наличие урн на каждом этаже учреждения;
- ✓ наличие мест для ожидания перед кабинетами приема врачей;
- ✓ наличие оборудованных мест для заполнения посетителями документов, анкет (столы, стулья);
- ✓ освещенность помещений;
- ✓ проветриваемость помещения;
- ✓ наличие комнаты «матери и ребенка» и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ).

Рис. 9.1. Доля потребителей услугв амбулаторных условиях, удовлетворенных условиями пребывания в МО

Оценка результатов опроса показывает, что полностью удовлетворены условиями пребывания в амбулаторных подразделениях медицинской организации пациенты ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая

больница», «Тамбовская офтальмологическая больница», ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер», а минимальный уровень удовлетворенности выразили пациенты ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер» - 86% и ОГБУЗ «Тамбовская инфекционная клиническая больница» - 90%.

Рис. 9.2. Доля потребителей услуг в стационарных условиях, удовлетворенных условиями пребывания в МО

Полностью удовлетворены условиями пребывания в стационаре только респонденты ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер». Показатель удовлетворенности ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер» - 42%, говорит об очень низком уровне комфорта в стационаре данного учреждения.

При проведении независимой оценки не ставилась задача делать полномасштабные замеры доступности учреждений для маломобильных групп населения, это должно быть предметом отдельного исследования. Полученные результаты показывают, что в ГБУЗ «Тамбовский областной клинический противотуберкулезный диспансер» и ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер» необходимо дополнительное исследование из-за предельно низких результатов опроса.

Рис. 10.1. Доля потребителей услуг МГН, удовлетворенных условиями пребывания в МО (амбулаторные условия)

Рис. 10.2. Доля потребителей услуг МГН, удовлетворенных условиями пребывания в МО (стационарные условия)

3. Рейтинг медицинских организаций по результатам оценки времени ожидания предоставления медицинской услуги

3.1. Ожидание медицинской услуги в амбулаторных условиях

Максимальный балл, полученный всеми учреждениями, по показателю «средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)» говорит о доступности данной услуги для всех пациентов областных консультативно-диагностических поликлиник.

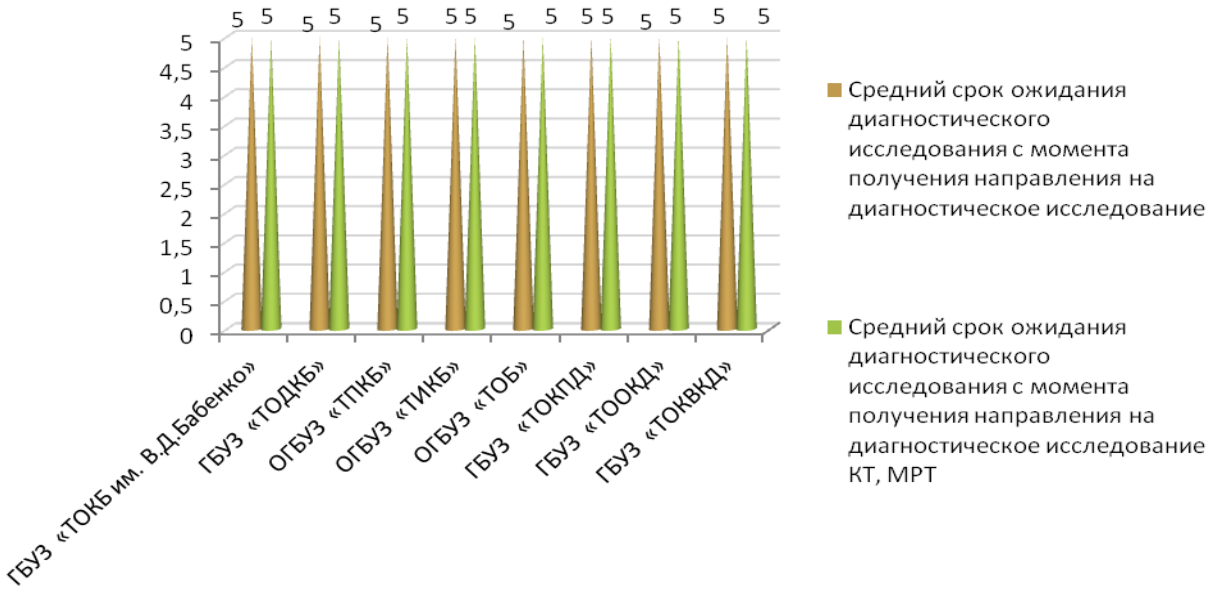

Рис. 11. Рейтинг МО по оценки времени предоставления услуги

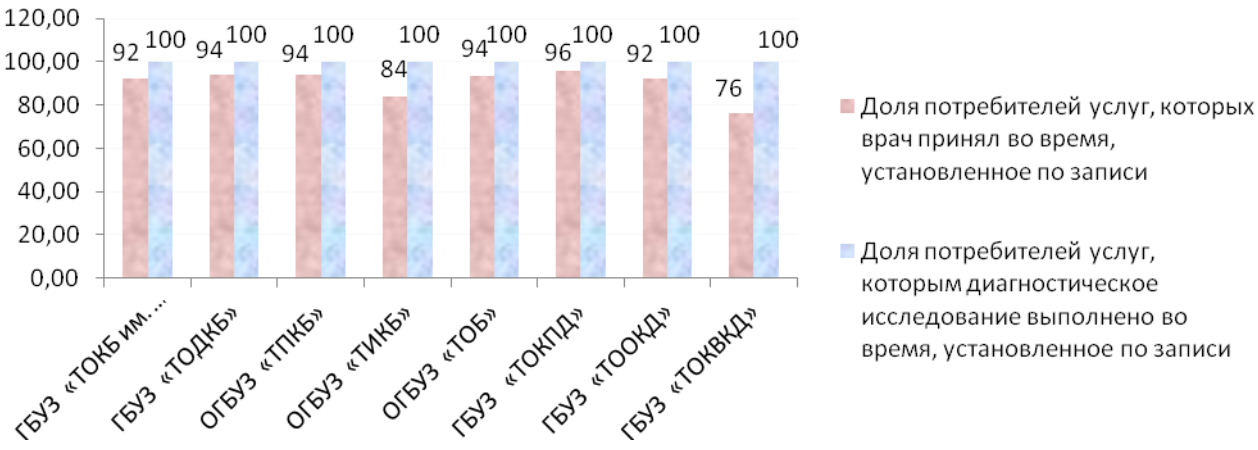

Рис. 12. Рейтинг МО по оценки времени предоставления услуги

Время нахождения пациента в очереди на прием к врачу-специалисту, в целом соответствует срокам ожидания медицинской помощи, утвержденным программой государственных гарантий, однако в двух медицинских организациях: ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер» и ОГБУЗ «Тамбовская инфекционная клиническая больница» более 15% пациентов были приняты врачом-специалистом в нарушением сроков, установленных предварительной записью.

3.2. Ожидание медицинской услуги, оказываемой в стационарных условиях

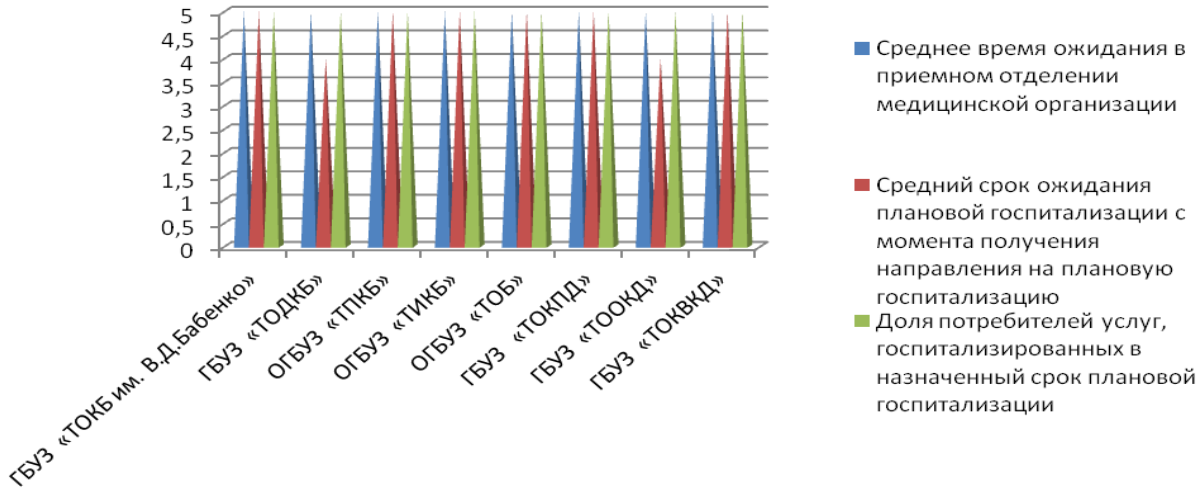

Рис. 13. Рейтинг МО по оценки времени предоставления услуги

Максимальные баллы, полученные всеми учреждениями по данному показателям, говорят о том, что срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления соответствуют срокам ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4. Рейтинг медицинских организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации

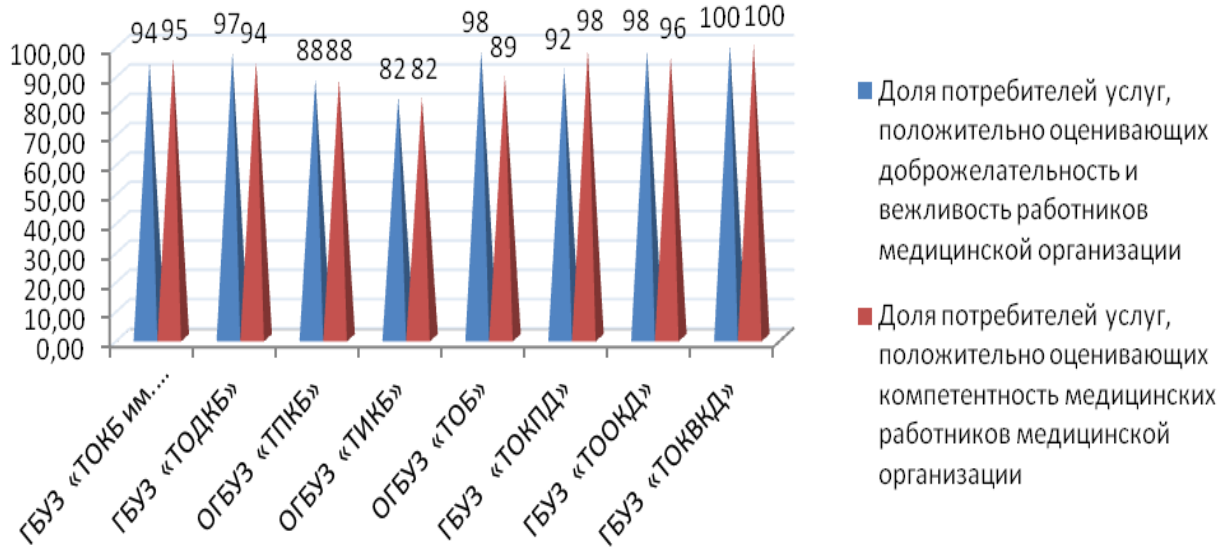

Рис. 14.1. Доля потребителей услуг в амбулаторных условиях, удовлетворенных доброжелательностью и компетентностью медицинских работников

В целом респонденты высоко оценивают отношение медицинского персонала к пациентам (удовлетворенность 92%), в тоже время более 15% опрошенных неудовлетворенны доброжелательностью и вежливостью сотрудников амбулаторных подразделений ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» и ОГБУЗ «Тамбовская инфекционная клиническая больница».

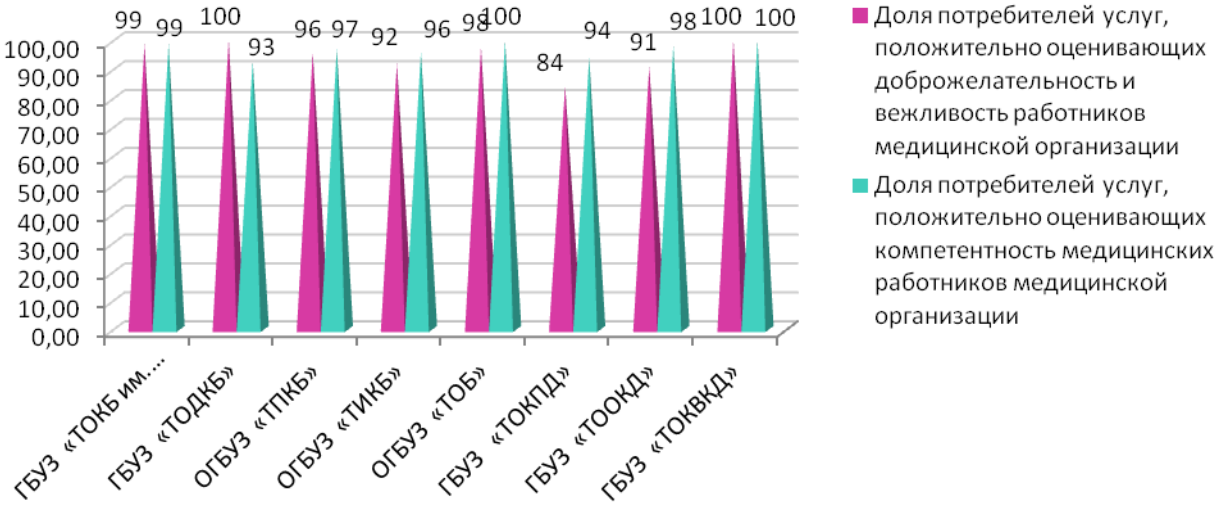

Рис. 14.2. Доля потребителей услуг в стационарных условиях, удовлетворенных доброжелательностью и компетентностью медицинских работников

Отношение медицинского персонала к пациентам и компетентность врачей стационарных подразделений более высоко оценена респондентами – удовлетворенность составила 96%. Минимальные оценки «доброжелательности и вежливости» получил медицинский персонал ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер» - 84%.

5. Рейтинг медицинских организаций по результатам оценки удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации

Средний показатель удовлетворенности услугой, оказанной в амбулаторных условиях, составил 97,3%, в стационарных условиях – 84%.

Рис. 15.1. Доля потребителей услуг в амбулаторных условиях, удовлетворенных оказанными услугами

Показатели рейтинга говорят о недостаточной удовлетворенности пациентов результатом консультативного приема в поликлиниках ГБУЗ «Тамбовская областная клиническая больница имени В.Д.Бабенко» (94%), «Тамбовский областной онкологический клинический диспансер» (96%), ОГБУЗ «Тамбовская инфекционная клиническая больница» (92%).

Рис. 15.2. Доля потребителей услуг в стационарных условиях, удовлетворенных оказанными услугами

Достаточно низкий уровень среднего показателя удовлетворенности респондентов стационарными услугами (84%) является следствием неудовлетворенности пациентов ГБУЗ «Тамбовский областной противотуберкулезный клинический диспансер» (86%) и «Тамбовский областной онкологический клинический диспансер» (88%) результатами стационарного лечения.

Рис. 16.1. Доля потребителей услуг в амбулаторных условиях, готовых рекомендовать МО для получения медицинской помощи

Рис. 16.2. Доля потребителей услуг в стационарных условиях, готовых рекомендовать МО для получения медицинской помощи

Средний показатель готовности рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи по амбулаториям - 95,9%, по стационарам – 93,6%

Рис. 17. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала по уходу

Респонденты 6 из 8 тестируемых учреждений полностью удовлетворены действиями персонала по организации ухода.

6. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

(максимальный балл 75)

6.1. Итоговый рейтинг областных государственных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях

6.2. Итоговый рейтинг областных государственных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги в стационарных условиях