

**Информация о мероприятиях по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, проведенных в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в Магаданской области**

С целью расширения общественного контроля в сфере здравоохранения Магаданской области и участия общественности в выработке предложений по вопросам организации оказания медицинской помощи, повышения эффективности и совершенствования системы здравоохранения с 2012 года при губернаторе Магаданской области организован Общественный совет по здравоохранению и демографической политике Магаданской области. Постановление губернатора Магаданской области от 14.05.2012 № 55-п "Об общественном совете по здравоохранению при губернаторе Магаданской области", Постановление губернатора Магаданской области от 17 октября 2014 года № 244-п "О внесении изменений в № 55-п") (<http://magadan.ru>).

Полномочия министерства здравоохранения и демографической политики Магаданской области, в части организации проведения независимой оценки, закреплены п. 3.30 Постановления Правительства Магаданской области от 09.01.2014г. № 5-пп «Об утверждении Положения о министерстве здравоохранения и демографической политики Магаданской области» (в редакции постановления Правительства Магаданской области от 01.10.2015г. № 681-пп): «создает условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в порядке и на условиях, которые установлены ст. 79.1 ФЗ от 21.11.2011г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

При министерстве здравоохранения и демографической политики Магаданской области в 2013 году сформирован общественный совет по защите прав пациентов (Приказ № 606 от 07.11.2013г.), в связи с переименованием департамента здравоохранения в Министерство

здравоохранения и демографической политики и с целью расширения общественного контроля в сфере здравоохранения был издан приказ № 166 от 05.03.2015г. "О создании общественного совета по защите прав пациентов при министерстве здравоохранения и демографической политики Магаданской области". Председатель - Требуховский Сергей Анатольевич, контактные данные - г. Магадан, ул. Пролетарская, 14, тел. 67-50-22, адрес официальной страницы в сети Интернет — <http://minzdrav.49gov.ru> (– Ведомство – Совещательные органы – Общественный совет по защите прав пациентов).

В целях реализации статьи 5 Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями приказом от 20.05.2015г. № 404 внесены изменения в приказ министерства здравоохранения и демографической политики Магаданской области от 05 марта 2015 г. № 166, определены полномочия Общественного совета, в части проведения независимой оценки по защите прав пациентов при министерстве здравоохранения и демографической политики Магаданской области:

- осуществление независимой оценки качества оказания услуг в сфере охраны здоровья с учётом информации, предоставленной организацией-оператором, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями Магаданской области ОГКУЗ «Магаданский областной медицинский информационно-аналитический центр»;

- предоставление в министерство здравоохранения и демографической политики Магаданской области результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Магаданской области, а также предложений об улучшении их деятельности.

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и подпункта 4 плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р и в соответствии с Приказом Минздрава России от 28.11.2014г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»; Приказом Минздрава России от 30.12.2014г. № 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 Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"», Приказом Минздрава России от 14 мая 2015 г. № 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями": - создана рабочая группа при министерстве здравоохранения и демографической политики Магаданской области по проведению работ независимой системы оценки качества работы.

Определены государственные учреждения здравоохранения, подведомственные Минздраву Магаданской области, на базе проводится независимая оценка качества, формируются рейтинги по деятельности в текущем периоде.

Назначены ответственные должностные лица за организацию и проведение независимой оценки качества и формирования рейтингов деятельности учреждений здравоохранения, подведомственные Минздраву Магаданской области.

Организовано проведение информационно-разъяснительной работы о независимой оценке качества населению Магаданской области.

Критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Магаданской области определены в соответствии с приказом Минздрава России от 14 мая 2015 г. № 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Приказом Министерства здравоохранения и демографической политики от 03.11.2015г. № 813 «О временном определении ОГКУЗ «Магаданский областной медицинский информационно-аналитический центр» определен оператор, уполномоченный на сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями». контактные данные телефон (факс): 8(4132)62-05-07, адрес официальной страницы в сети Интернет <http://minzdrav.49gov.ru/> (- ВЕДОМСТВО – Общие сведения – Подведомственные организации - Областное государственное казенное учреждение здравоохранения "Магаданский областной медицинский информационно-аналитический центр").

Обеспечена техническая возможность выражения мнений пациентов о качестве оказания услуг медицинскими организациями на следующих электронных адресах: <http://minzdrav.49gov.ru>, [www.mgdhosp.ru](http://www.mgdhosp.ru), [www.roddom.magadan.ru](http://www.roddom.magadan.ru), [www.mogbuz.wix.com/mogbuzdgb](http://www.mogbuz.wix.com/mogbuzdgb), [www.magadan-gp1.ru](http://www.magadan-gp1.ru), [www.medprofmag.ru](http://www.medprofmag.ru), [www.hasrb.ru](http://www.hasrb.ru), [www.crbyagodnoe.ru](http://www.crbyagodnoe.ru), [www.olskayacrb.ru](http://www.olskayacrb.ru), [www.stom49.ru](http://www.stom49.ru), [www.gp3.su](http://www.gp3.su), [www.aviamed-mgd.ucoz.ru](http://www.aviamed-mgd.ucoz.ru), [www.gp2.su](http://www.gp2.su).

На <http://minzdrav.49gov.ru>, размещена информация о независимой оценке качества медицинских организаций, включая информацию о

результатах независимой оценки качества медицинских организаций за 2014г.

В 2015г. независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями на территории Магаданской области проводилась с 01.02.2015 по 30.10.2015гг.

Общее количество организаций, прошедших независимую оценку качества в 2015 году – 26 государственных учреждений.

Основные результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году будут к 01.12.2015, с 01.11.2015г. проходит обработка данных анкетирования.

Проблем, в ходе организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году выявлено не было.

Предложения по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2015 году будут сформулированы после подведения итогов.

Предварительные данные анкетирования:

Независимая оценка качества проводилась в следующих медицинских организациях:

**- оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях – 12 учреждений:**

- 1) МОГБУЗ «Поликлиника № 1»;
- 2) МОГБУЗ «Поликлиника № 2»;
- 3) МОГБУЗ «Поликлиника № 3»;
- 4) ОГБУЗ «Магаданский родильный дом» (женская консультация);
- 5) МОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника»;
- 6) МОГБУЗ «Детская поликлиника № 1»;
- 7) ГБУЗ «Магаданская областная больница»;
- 8) МОГБУЗ Медико-санитарная часть «Авиамедицина»;
- 9) МОГБУЗ «Северо-Эвенская районная больница»;

- 10) МОГБУЗ «Хасынская районная больница»;
- 11) МОГБУЗ «Ольская районная больница»;
- 12) МОГБУЗ «Сусуманская районная больница».

**- оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях**

**14 учреждений:**

- 1) ГБУЗ «Магаданская областная детская больница»;
- 2) МОГБУЗ «Инфекционная больница»;
- 3) МОГБУЗ Медико-санитарная часть «Авиамедицина»;
- 4) ГБУЗ «Магаданская областная больница»;
- 5) ОГБУЗ «Магаданский родильный дом» (гинекология);
- 6) ГБУЗ «Магаданский областной онкологический диспансер»;
- 7) МОГБУЗ «Ольская районная больница»;
- 8) МОГБУЗ «Омсукчанская районная больница»;
- 9) МОГБУЗ «Северо-Эвенская районная больница»;
- 10) МОГБУЗ «Среднеканская районная больница»;
- 11) МОГБУЗ «Сусуманская районная больница»;
- 12) МОГБУЗ «Хасынская районная больница»;
- 13) МОГБУЗ «Тенькинская районная больница»;
- 14) ОГКУЗ «Магаданский областной противотуберкулёзный диспансер № 2 п. Дебин».

В целом приняли участие 591 человек, 320 человек были прошены в медицинских организациях, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, и 271 человек – в медицинских организациях, оказывающих стационарную помощь.

**Результаты опроса в медицинских учреждениях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь:**

Приняли участие 320 человек. Оценивались комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

При первом обращении в медицинскую организацию удалось записаться на прием к врачу 73,1% (72,1% - 2014г.) пациентам, 26,9% пациентов записаться не удалось.

68,4% пациентов на приём к врачу записались в регистратуре лично, 24,7% - по телефону, 0,9% - посредством сети Интернет.

Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием составила меньше 5 дней (75,6% пациентов). 0,9% опрошенных ответили, что средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи – 9 дней.

На вопрос «Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?» 65,9% ответили положительно. 34,1% ответили, что их не удовлетворяет отсутствие свободных мест ожидания, состояние туалета, отсутствие питьевой воды и санитарные условия.

Удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (доброжелательность, вежливость) – 81,3% опрошенных, а также 78,4% удовлетворены компетентностью участкового врача (педиатра). 21,3% респондентов не удовлетворены по следующим причинам :

- не разъяснили информацию о состоянии здоровья - 13,4%;
- не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации - 6,9%;
- не дали выписку - 1,9 %;
- не выписали рецепт - 7,2%.

80,4% пациентов удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость) и их компетентностью.

Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование:

- 10 дней - 1,9% пациентов;
- 8 дней - 0,9% пациентов;
- 7 дней - 3,8% пациентов;

5 дней - 11,3% пациентов;

меньше 5 дней - 80,9% пациентов.

Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование:

30 дней - 4,7% пациентов;

29 дней - 1,3% пациентов;

28 дней - 2,8% пациентов;

27 дней - 9,4% пациентов;

15 дней - 21,3% пациентов;

меньше 15 дней - 56,3% пациентов.

Удовлетворены оказанными услугами в медицинских организациях 82,8% опрошенных, не удовлетворены - 17,2%.

Также 79,7% пациентов ответили, что рекомендовали бы медицинскую организацию для получения медицинской помощи, в то время как 20,3% ответили отрицательно.

24,7% опрошенных ответили, что благодарили персонал медицинской организации за оказанные медицинские услуги, 20% из них сами были инициаторами благодарности, 0,6% пациентов отметили, что инициаторам благодарения был медицинский персонал.

Формы благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте) - 6,65% пациентов;

цветы - 1,9% пациентов;

подарки - 3,4% пациентов;

услуги - 0,3% пациентов;

деньги - 0,3% пациентов.

**Результаты опроса в медицинских учреждениях, оказывающих стационарную помощь:**

В опросе приняли участие 271 человек.



83,8% опрошенных ответили, что удовлетворены условиями пребывания в приёмном отделении, а 16,2% - не удовлетворены по следующим причинам:

- отсутствие свободных мест ожидания - 5,5% пациентов;
- состояние гардероба - 0,4% пациентов;
- состояние туалета - 7,4% пациентов;
- отсутствие питьевой воды - 14,4% пациентов;
- санитарные условия - 3,7% пациентов.

Время ожидания в приёмном отделении:

- до 120 мин. - 3,7% пациентов;
- до 75 мин. - 5,5% пациентов;
- до 60 мин. - 6,3% пациентов;
- до 45 мин. - 5,5% пациентов;
- до 30 мин. - 79,0% пациентов.

87,5% опрошенных ответили, что удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приёмном отделении (доброжелательность, вежливость), 84,9% - также удовлетворены компетентностью медицинских работников, в то время как 12,5% пациентов – не удовлетворены.

Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

- 30 дней - 1,1% пациентов;
- 28 дней - 0,4% пациентов;
- 27 дней - 1,1% пациентов;
- 15 дней - 5,5% пациентов;
- менее 15 дней - 84,1% пациентов.

77,9% респондентов ответили, что у них не возникло необходимости во время пребывания в стационаре оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счёт, а также 86,0% пациентов отметили, что у них не возникало необходимости оплачивать назначенные диагностические

исследования. 14,0% пациентов ответили, что такая необходимость у них возникла по следующим причинам:

для уточнения диагноза - 2,2% пациентов;

с целью сокращения срока лечения - 1,1% пациентов;

приобретение расходных материалов - 0,4% пациентов.

84,1% пациентов ответили, что удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации, 15,9% отметили, что их не удовлетворяет:

уборка помещений - 11,8% пациентов;

освещение, температурный режим - 10,7% пациентов;

медицинской организации требуется ремонт - 11,8% пациентов;

в медицинской организации старая мебель - 9,2% пациентов.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?» 86,7% пациентов ответили положительно, 13,3% - не удовлетворены.

84,9% пациентов рекомендовали бы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

32,1% пациентов благодарили персонал медицинской организации за оказанные медицинские услуги, также они отметили, что сами были инициаторами благодарения.

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте) - 20,7% пациентов;

цветы - 4,1% пациентов;

подарки - 5,9% пациентов;

услуги - 1,1% пациентов;

деньги - 0,7% пациентов.