

Отчет о проведении в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа.

Членами Общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа на очередном заседании были подведены итоги независимой оценки качества оказания медицинских услуг в отношении медицинских организаций Ненецкого автономного округа.

На территории Ненецкого автономного округа в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2015 году участвовали 23 медицинские организации, в том числе 2 – частной формы собственности.

На сайте Департамента функционирует раздел Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, где любой желающий в свободном доступе может принять участие в опросе, заполнив анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных или амбулаторных условиях.

На 25 ноября 2015 года в анкетировании приняли участие 122 получателя медицинских услуг в амбулаторных условиях и 61 пациент стационаров.

Согласно Протоколу заседания Общественного совета при Департаменте от 13.05.2015 № 5 в 2015 году независимая оценка качества оказания услуг осуществляется в 5 подведомственных медицинских организациях: ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница», ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района», КУЗ НАО «Красновская амбулатория», КУЗ НАО «Тельвисочная амбулатория» и КУЗ НАО «Нельмин-Носовская амбулатория».

На официальном сайте www.bus.gov.ru размещена информация о всех вышеуказанных медицинских организациях.

У всех оцениваемых медицинских организаций созданы и функционируют официальные сайты, где размещен раздел Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями.

Наряду с данным видом опроса проводился опрос с использованием бумажных анкет.

Анализ информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций и сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе, проведен в соответствии с приказами Минздрава России № 240 от 14.05.2015 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» и № 787н от 28.11.2014 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Оценка качества оказания услуг осуществлена по трем из пяти запланированных на 2015 год медицинским организациям: ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница», ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района», КУЗ НАО «Красновская амбулатория»; по двум медицинским организациям: КУЗ НАО «Тельвисочная амбулатория» и КУЗ НАО «Нельмин-Носовская амбулатория», заполненных анкет не поступило.

По данным анкетирования удовлетворенность оказания медицинской помощи организациями НАО в амбулаторных условиях составляет 60,3%.

На снижение оценки качества медицинских услуг наибольшее влияние оказали показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинских организаций, а именно получатели услуг отметили, что медицинские работники не разъясняют доступно информацию о состоянии здоровья, не дают полных рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации; а также показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги, в частности, когда врач принимает позже времени, указанном в талоне записи.

Кроме того, медицинские организации не оборудованы для лиц с ограниченными возможностями, а среди причин неудовлетворенности условиями пребывания в поликлиниках НАО треть получателей услуг отметили отсутствие достаточного количества свободных мест ожидания.

Общественным советом сформулированы предложения, направленные на улучшение деятельности медицинских организаций НАО, которые доведены распоряжением Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) до всех медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в рамках территориальной программы государственных гарантий.

Департаментом будет осуществляться контроль за исполнением медицинскими организациями своих планов мероприятий, направленных на повышение качества и доступности оказываемой медицинской помощи для населения Ненецкого автономного округа.