Отчет о проведении в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Самарской области

Согласно приказам министерства здравоохранения Самарской области (от 30.10.2014 № 1596 «Об организации работы по формированию рейтингов учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области, оказывающих медицинскую помощь» и от 02.03.2015 № 317 «О проведении в 2015 году независимой оценки качества услуг, оказываемых медицинскими учреждениями, и оценки их деятельности по объективным показателям») в Самарской области в начале 2015 года была начата работа по проведению независимой оценки.

Приказом министерства здравоохранения Самарской области от 15.12.2015 № **35-н** «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Самарской области от 15.03.2013 № 4-н «Об Общественном совете при министерстве здравоохранения Самарской области» Общественный совет министерства **наделен полномочиями** по проведению независимой оценки.

Общественный совет, в состав которого вошли представители общественных организаций губернии, утвердил перечень медицинских организаций области, в которых в рамках пилотного проекта в текущем году проводилась независимая оценка.

В **пилотный проект** вошли 18 подведомственных учреждений и 1 федеральное учреждение, оказывающие амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь, имеющие прикрепленное население, расположенные на территории г.о. Самара.

№	**Наименование медицинских организаций**
1.	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 13 Железнодорожного района»
2	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района»
3	ГБУЗ СО «Самарская медико-санитарная часть № 5 Кировского района»
4	ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница № 8»
5	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 7»
6	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 10»
7	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 3»
8	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 9 Октябрьского района»
9	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 4»

10	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 6 Промышленного района»
11	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 9»
12	ГБУЗ СО «Самарская медико-санитарная часть № 2 Промышленного района»
13	ГБУЗ СО «Самарская городская консультативно-диагностическая поликлиника № 14»
14	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 1 Промышленного района»
15	ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15»
16	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 6»
17	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 10 Советского района»
18	ГБУЗ СО «Самарская областная клиническая больница № 2»
19	Клиники Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Для получения более объективной информации о качестве медицинской помощи Общественный совет совместно с министерством привлекли к сбору информации – проведению опроса пациентов - представителей некоммерческих общественных организаций в качестве независимых участников. Активное содействие в проведении независимой оценки оказали члены семи общественных организаций Самарской области, а именно:

- *Самарская областная общественная организация «Ассоциация ветеранов-медицинских работников Самарской области»;*
- *Самарская областная организация Российского общества Красного Креста;*
- *Самарская областная общественная организация помощи детям, страдающим онкогематологическими заболеваниями «Виктория»;*
- *Самарская областная организация профсоюза работников здравоохранения РФ;*
- *Всероссийская общественная организация «Содружество ветеранов военной разведки и спецназа»;*
- *Самарская региональная общественная организация медицинских сестер;*
- *Самарская областная фармацевтическая ассоциация.*

Представители общественности приняли непосредственное участие в сборе информации и провели анкетирование пациентов в медицинских организациях, входящих в пилотный проект. В период **с февраля по июль 2015 года** силами общественности было собрано порядка 4000 анкет для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях.

В связи с изменением нормативно-правовой базы по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в июле 2015 года в лечебных учреждениях, входящих в пилотный проект, был осуществлен сбор новых анкет при участии общественных советов при медицинских учреждениях, в том числе электронный сбор анкет на официальных сайтах учреждений. Всего в рамках проведения независимой оценки было собрано **6000** анкет.

Данные собранных анкет обработала и проанализировала организация-оператор (Самарский государственный экономический университет) в соответствии с заключенным с министерством контрактом на оказание услуг по обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг медицинскими учреждениями Самарской области.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России № 787н), рассчитывались для каждой медицинской организации (показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации), и доведены до сведения руководителей организаций и структурных подразделений министерства для выработки мер по улучшению качества оказания услуг медицинскими организациями.

Информация о рейтинге медицинских организаций Самарской области, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях, за 2015 год представлена в таблице (первые 5 мест):

Таблица

рейтинг медицинских организаций,
оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях

№№ п/п	Наименование медицинского учреждения	Оценка в баллах	Место в рейтинге
1	ГБУЗ СО «Самарская городская больница №9»	54,1	1
2	ГБУЗ СО «Самарская областная клиническая больница №2»	53,7	2
3	Клиники Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	53,4	3
4	ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника №1 Промышленного района»	50,2	4
5	ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4»	49,9	5