

Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «Краевая клиническая больница» за 2018 год

В 2018 году Общественным советом при министерстве здравоохранения Забайкальского края по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг совместно с руководством больницы было организовано проведение независимой оценки качества. Независимая оценка проводилась как в амбулаторных условиях так и в стационаре в 20 отделениях.

Перед началом работы Общественного совета был проведен инструктаж с ответственными лицами за проведение независимой оценки качества, которые ознакомлены со всеми нормативными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Забайкальского края. В процессе проведения независимой оценки члены Общественного совета осуществляли ежесрочный мониторинг за ходом анкетирования и лично посещали медицинскую организацию.

Анкетирование осуществлялось согласно приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет». В отделениях больницы использовались как интерактивное анкетирование, так и пациенты заполняли бумажные анкеты.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, рассчитаны в соответствии приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях, в отношении которых проводится независимая оценка» и приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Всего в анкетировании приняли участие 2356 респондентов, в том числе 980 в амбулаторных условиях и 1376 в стационарных условиях.

Общественным советом были проанализированы показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в амбулаторных условиях и отмечены следующие замечания:

1. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» 6,2% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие свободных мест ожидания в 23,7%;
- наличие очередей в регистратуре, у кабинетов врачей – 13,5%;
- отсутствие питьевой воды – 44%;
- санитарное состояние помещений – 15,2%;

2. По показателю «Доступность услуг для инвалидов» медицинская организация оценена на 29 баллов (max. 100), хотя и небольшой % инвалидов, не удовлетворенных доступностью услуг (4%), которые отметили отсутствие:

- адаптированных лифтов;
- сменных кресел колясок;
- дублирование надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

3. По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 4% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Необходимо отметить, что в медицинской организации показатель, характеризующий «Открытость и доступность информации о медицинской организации» средний балл составил 100 (max100). Такой же балл по показателю «Доброжелательность, вежливость медицинских работников».

По стационарным условиям замечания:

1. В целом по больнице по показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» в 2% случаев респонденты не удовлетворены этой информацией, размещенной как на сайте, так и в помещениях. Хотя этот балл минимальный, но это влияет на средний балл.

2. По показателю «Комфортности условий предоставления услуг включая время ожидания предоставления услуг», больница получила 89 баллов (max.100). В целом по больнице 13,1% не удовлетворены комфортностью условий, респонденты отметили неудовлетворенностью питания – 76%; отсутствие питьевой воды – 26%; санитарное состояние помещений – 5,5%; действиями персонала по уходу – 2,3%; 14.2 % не

удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении. По отделениям не удовлетворены комфортностью: эндокринологическое – 23%; неврологическое – 16,6%; хирургическое – 7,8%; нейрохирургическое – 9,6%; кардиология – 3,6%; гематология – 6,6%; урология, травматология, гастроэнтерология по 10%. Причины отмечены в отделениях те же, что и в целом по больнице.

3. Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен на 70 баллов (max.100). В 5,6 % респонденты не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, которые отметили:

- территория не оборудована выделенными стоянками для автотранспорта инвалидов – 27%;
- 81,8% отметили отсутствие подъемных платформ;
- нет адаптированных лифтов -54%;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений – 27,2%;
- отсутствует возможность в 27% сопровождения инвалидов работниками больницы.

По отделениям не удовлетворены условиями доступности услуг:

- гинекологическое – 25%;
- кардиохирургическое – 6%;
- гастроэнтерологическое – 30,7%;
- гематология – 11%;
- пульмонологическое – 20%;
- нефрологическое – 10%;
- эндокринологическое – 30%;

4. 12% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации, в том числе по отделениям: эндокринологическое – 27%; неврологическое – 3,5%; нефрология – 3%; офтальмологическое – 7%; хирургическое – 8%; пульмонология – 5,5%; отоларингология – 5%; урология – 6,7%; травматологическое – 6,5%; ревматология – 13,4%; гастроэнтерология – 17,9%; кардиология – 4,5%; гинекология – 4,3%.

В 2015 году Общественным советом проводилась независимая оценка качества в медицинских организациях. Анализируя результаты независимой оценки в 2015 и 2018 годах необходимо отметить, что за эти годы в медицинской организации проведена определенная работа по улучшению качества. Сайты медицинской организации приводятся в соответствие приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. Сроки плановой госпитализации в 2015 году превышали требования Программы государственных гарантий,

то в 2018 году сроки составляют в целом по больнице 18 дней. Сроки ожидания в приемном покое составляли 59 минут, то сейчас сроки сокращены.

Так как в ГУЗ «Краевая клиническая больница» при проведении независимой оценки качества в 2018 году выявлен ряд замечаний, Общественным советом разработаны предложения по улучшению работы:

1. Доработать навигацию внутри отделений больницы.
2. Разработать мероприятия, направленные на улучшение комфортности условий предоставления услуг для пациентов.
3. Разработать мероприятия, направленные на улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Приложение: Показатели, характеризующие общие критерии качества.

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Исполнитель
Л.С. Грищёва (8-924-576-8841)