

## Информация об итогах независимой оценки деятельности областных государственных медицинских организаций Пензенской области

Во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 597, принятых в целях его реализации нормативно-правовых документов Правительства РФ, Министерства здравоохранения и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, в соответствии с критериями, рекомендованными Министерством здравоохранения РФ, членами общественного Совета по здравоохранению Пензенской области при Министерстве здравоохранения Пензенской области в период в марте - мае 2014 года проводилась работа по изучению деятельности областных государственных медицинских организаций (Результаты приведены в приложениях к настоящей справке).

Деятельность медицинских организаций оценивалась по их основным направлениям согласно методическим рекомендациям, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а:

Оценке подлежали:

- 1) Открытость и доступность информации о медицинской организации
- 2) Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
- 3) Доброжелательность медицинского персонала медицинской организации.
- 4) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

Оценка проводилась на основе анализа:

результатов анкетирования пациентов, посетивших амбулаторно-поликлинические учреждения и проходивших лечение в условиях круглосуточных стационаров;

сайтов медицинских организаций;

деятельности медицинских организаций при их посещении членами общественного совета и беседах с пациентами;

Вся деятельность оценивалась в баллах: в результате рейтинг медицинских организаций сложился следующим образом:

Наименование медицинской организации	Количество полученных баллов в процентах от максимальной величины
Областной госпиталь для ветеранов войн	87,03
Областная психиатрическая больница им. К.Р.Евграфова	84,8
Областной противотуберкулезный диспансер	83,5
Областная клиническая больница им. Н.Н.Бурденко	81,58
Областная клиническая детская больница им. Н.Ф.Филатова	81,45

Областная офтальмологическая больница	81,32
Областной центр специализированных видов медицинской помощи	80,18
Областной онкологический диспансер	79,87
Областная наркологическая больница	78,1

В ходе подготовки к сегодняшнему заседанию было проанкетировано 837 пациентов.

Следует отметить, что абсолютное большинство опрошенных отмечают соблюдение сроков оказания медицинской помощи, предусмотренных территориальной программой государственных гарантий; высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских работников, их компетентность. Ни у одного из опрошенных не возникло необходимости оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет.

В медицинских организациях созданы необходимые условия для оказания медицинской помощи: введены в строй хорошо оснащенные необходимым оборудованием новые корпуса Центра спецвидов медицинской помощи и областного противотуберкулезного диспансера, многие отделения отремонтированы и также оснащены необходимым оборудованием (гематологическое отделение и 2 хирургических онкологического диспансера, травматологическое, хирургическое сосудистое, нефрологическое и др. отделения областной больницы им. Н.Н.Бурденко, и др)

Территории всех учреждений огорожены, заасфальтированы, имеются газоны, цветники, охраняются.

При входе в госпиталь для ветеранов войн имеется пандус с перилами для колясочников, в рабочем состоянии три пассажирских лифта, везде чистота, порядок, при каждой палате туалет с раковиной, снабженной холодной и горячей водой.

На каждом этаже (а их 5) имеется по две туалетных комнаты для колясочников. Имеется ванная комната с различными приспособлениями для больных с ограниченными возможностями. Госпиталь оснащен «туалетными» креслами на колесиках, переносной физиотерапевтической аппаратурой, позволяющей проводить в палатах практически все физиотерапевтические процедуры, выделен медицинский персонал для индивидуального обслуживания и ухода по медицинским показаниям.

Входы в поликлинику областной детской больницы оборудованы приспособлениями (пандусами и поручнями) для маломобильных групп населения, имеются навесы и крепления для детских колясок или санок.

Высокой оценки заслуживают условия и качество работы дневного стационара и центра реабилитации областной психиатрической больницы.

Все необходимые условия созданы для пациентов областной клинической больницы им. Бурденко.

В то же время, итоговые оценки деятельности всех медицинских организаций лишь на 78,1-87 процента соответствуют максимальным показателям, рассчитанным согласно приказу Минздрава РФ от 31.10.2013 № 810 а.

На момент проверки имеются сложности с записью на прием в ГБУЗ «Пензенская областная офтальмологическая больница» из других учреждений здравоохранения (особенно районных больниц).

Серьезные трудности испытывают пациенты при обращении на амбулаторный прием к врачам –онкологам. Нередко до приема необходимым специалистом – онкологом проходят месяцы, что приводит заболевание в тяжелые стадии

Большие очереди (иногда ожидание очереди достигает 2-х и более часов) у офтальмологов и травматологов поликлиники областной больницы им. Н.Н. Бурденко, гинекологов областной детской больницы.

В среднем только 71,8 процента опрошенных пациентов полностью удовлетворены условиями оказания медицинской помощи ( амбулаторный прием) и 83,2 % - в условиях стационара.

Полностью удовлетворены питанием в стационарных отделениях лишь 73% опрошенных, а в детской больнице лишь – 48, в центре спецвидов – 56 процентов опрошенных. Имели место жалобы на однообразное питание в онкологическом диспансере, наркологической больнице.

Нуждаются в капитальном ремонте помещения 3 этажа и кровли 2 корпуса офтальмологической больницы (в настоящее время находятся в неудовлетворительном состоянии).(очередь на госпитализацию в дневной стационар – более 3-х месяцев)

Плачевное состояние 2-х проверенных хирургических отделений областного онкологического диспансера: стены ободраны, на полу рваный линолеум, многие кровати и мебель пришли в негодность.

В приемном отделении госпиталя для ветеранов войн не всегда проводится санитарная обработка при госпитализации, в ванной комнате прохладно.

Поликлиника областного тубдиспансера не приспособлена для посещения маломобильных групп населения, пандусы при входе в поликлинику отсутствуют. Нет автомобильной парковки для пациентов возле учреждения

Требует значительного улучшения материальная база областной наркологической больницы. В стационарном отделении (ул. Калинина 7) в палатах размещаются по 6- 8 человек. Совершенно нет условий для приема санитарно-гигиенических процедур: туалет один и для мужчин и для женщин, он же курительная комната, грязно, бачки для окурков, раковины в безобразном состоянии, грязные стены. В целом отделению требуется ремонт. Информационные стенды устаревшие, обветшавшие.

Удручающее впечатление об условиях амбулаторного приема наркологических больных.

Важное значение имеет информированность населения о деятельности учреждений.

**Информационная работа** в учреждениях выстроена. На стендах имеется подробная информация о вышестоящих и контролирующих организациях,

страховых компаниях, времени и кабинете приема главным врачом учреждения, заведующими структурных подразделений, о формах записи на прием, и также о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени его работы. На стендах размещены программа госгарантий, информация о предоставляемых платных услугах, о лицах, имеющих право на первоочередное обслуживание. В поликлинике областной больницы им. Бурденко работает справочная служба.

Главный врач областного онкодиспансера еженедельно в конференцзале проводит встречи с пациентами круглосуточного стационара.

В то же время крайне недостаточно информации на сайтах организаций, на информационных стендах о наличии, порядке, сроках, возможностях прохождения диагностических исследований на аппаратах УЗИ, маммографах, томографах и т.п.

В заочном информировании пациентов о работе медицинских организаций, предоставляемых медицинских услугах важное место принадлежит сайтам организаций в сети Интернет.

По состоянию на 15 мая 2014 года ни один из сайтов на 100 процентов не отвечает требованиям приказа 810 а. Наиболее соответствуют указанному приказу сайты Областной офтальмологической, областных имени Н.Н.Бурденко и Н.Ф.Филатова больниц и противотуберкулезного и онкологического диспансеров на 92,74; 88,7; 83,9; 85,3 и 81,45 процента соответственно, в меньшей степени, всего лишь на 51.6 % , - областной наркологической больницы.

На всех сайтах, кроме областных детской и офтальмологической больниц, отсутствуют стандарты оказания медицинской помощи; на сайтах областной психиатрической больницы, центра спецвидов медицинской помощи. не размещены правила записи на первичный прием и правила госпитализации.

На всех сайтах очень мало информации о правах пациентов, об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях. Более подробной и обстоятельной должна быть информация о медицинских кадрах учреждений, их квалификации, их личных достижениях, почетных наградах и званиях, ученых степенях, научной деятельности.

Недостаточно фотоматериалов внешнего вида, интерьеров, деятельности учреждений. Новостные ленты однообразны, порой не актуальны, не отражают в полной мере жизнедеятельность учреждения. Не все разделы сайтов имеют названия, соответствующие их содержанию, отсутствуют работоспособные поиски по сайту. Все это затрудняет пользование электронными ресурсами

Механизм обратной связи не отлажен: на большинстве сайтов отсутствует возможность подать жалобу, прокомментировать какие-либо события, обратиться к главному врачу напрямую, отсутствует информация о пациентских организациях., отсутствуют версии сайтов для слабовидящих.

Блоги руководителей медицинских организаций либо отсутствуют, либо не ведутся.

**Рекомендации:****Министерству здравоохранения Пензенской области:**

1. Рассмотреть вопрос о создании при онкологическом диспансере поликлиники, осуществляющей первичный прием пациентов с подозрениями на онкологическое заболевание.
2. Изыскать возможность укрепления материально-технической базы областной наркологической больницы (прежде всего диспансера).
3. Решить вопрос с ремонтом 2 корпуса офтальмологической больницы

**Руководителям медицинских организаций:**

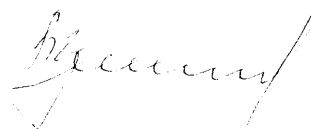
1. Разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы возглавляемых учреждений в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 6 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения»- (далее приказ 810а), разместить их на официальных сайтах и обеспечить выполнение.
2. С учетом требований, изложенных в приказе Министерства здравоохранения РФ от 31.10.2014 № 810а, доработать сайты медицинских организаций, информационные стенды в поликлиниках
3. Обеспечить доступность учреждений для маломобильных групп населения.
4. Использовать каналы обратной связи (ящики жалоб и предложений, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг.
5. Увеличить число штатных единиц врачей – травматологов в консультативно-диагностической поликлинике областной больницы им. Н.Н. Бурденко.
6. Пересмотреть объемы нагрузок у врачей-гинекологов областной детской больницы им. Н.Ф.Филатова, чтобы ликвидировать очереди в женской консультации.

Председатель общественного совета по  
здравоохранению при Министерстве  
здравоохранения Пензенской области



Ю.А.Орлов

Секретарь общественного совета



В.И.Землякова