

**Анализ независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ
Центральные районные больницы Забайкальского края, в отношении
которых в 2018 году проводилась независимая оценка**

Независимая оценка проводилась в 10 больницах в 2018 году:

ГУЗ «Борзинская ЦРБ»
ГУЗ «Балейская ЦРБ»
ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ»
ГУЗ «Читинская ЦРБ»
ГУЗ «Калганская ЦРБ»
ГУЗ «Улетовская ЦРБ»
ГУЗ «Акшинская ЦРБ»
ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»
ГУЗ «Каларская ЦРБ»
ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»

В этих же центральных районных больницах проводилась независимая оценка качества в 2016 году. Общественным советом по каждой больнице проведен сравнительный анализ замечаний за эти годы.

ГУЗ «Борзинская ЦРБ»

Из всех центральных районных больниц Борзинская ЦРБ имеет самый высокий средний балл по стационарным условиям – 92 из 100 возможных. Недостатки, выявленные в результате проведения независимой оценки качества, **в амбулаторных условиях:**

- Сайт медицинской организации, на котором размещается информация о медицинской организации в стационарных и амбулаторных условиях, не соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.

- по 5% респондентов не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной внутри помещений и на официальном сайте.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» медицинская организация оценена на 91 балл (мах-100).

- если по времени ожидания предоставления услуг замечаний нет и все сроки ожидания соответствуют Программе государственных гарантий, то по своевременности приема врача, указанного по записи, медицинская

организация оценена на 92 балла. Это указывает, что у кабинета врача создается очередь и больные принимаются не по времени, установленному по записи;

-16,5% респондентов не удовлетворены комфортностью предоставления услуг, которые отметили отсутствие:

- свободных мест ожидания;
- наличие очередей у кабинета врача;
- отсутствие питьевой воды;
- отсутствие мест для детских колясок;
- состояние санитарно-гигиенических помещений.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» медицинская организация оценена в 50 баллов (максимум – 100). 20,8% инвалидов не удовлетворены доступностью предоставления услуг, которые отметили отсутствие:

- выделенные места для автотранспорта инвалидов;
- подъемных платформ;
- адаптированных лифтов;
- возможность сопровождения инвалидов работниками медицинской организации;

- 34% инвалидов отметили отсутствие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в медицинской организации 22% респондентов отметили не удовлетворенность навигацией внутри помещений, что отразилось на снижении баллов.

В целом не удовлетворены условиями оказания услуг 15% респондентов.

Замечания по стационарным условиям:

Хотя больница получила высокий балл - 92, но респонденты отметили в 9,8% не удовлетворенность комфортностью условий оказания услуг, в том числе:

- питание -82%;
- отсутствие питьевой воды более 30%;
- санитарное состояние помещений – 12,8;
- санитарно-гигиенических помещений – 4,3%;

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 2,5% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, причины те же, что и в амбулаторных условиях.

7% респондентов не удовлетворены навигацией внутри помещений.

При сравнительном анализе замечаний за 2016 и 2018 годы Общественный совет отмечает, что замечания за эти годы одинаковые, разница заключается в том, что все показатели были хуже в 2016 году. На основании этого можно судить, что руководством больницы проводилась определенная работа по улучшению качества, но, тем не менее, необходимо эту работу продолжать. Учитывая выше изложенное, Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их сокращению.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Разработать меры, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
5. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
6. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

ГУЗ «Балейская ЦРБ»

Недостатки, выявленные в результате независимой оценки в амбулаторных условиях:

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации», которая размещается на сайте и в помещениях больницы получила 92 балла (макс-100), 3% респондентов не удовлетворены информацией, размещенной внутри помещения и 4% - не удовлетворены информацией на сайте.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» установлены следующие замечания:

- 6,2% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили в 20% отсутствие свободных мест ожидания, 80% - наличие очередей в регистратуру и у кабинетов медицинских работников;

- если время ожидания предоставления услуг соответствует срокам, утвержденным Программой государственных гарантий, то 10% респондентов отметили, что их врач принял не в установленное время, что говорит о наличии очереди у кабинетов врачей.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 27% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки для автотранспорта инвалидов;
- подъемных платформ;
- адаптированных лифтов;
- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;
- возможность сопровождения инвалидов работниками медицинской организации.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 5% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Замечания в стационарных условиях:

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» - 4% отметили, что неудовлетворены информацией, размещенной внутри помещений на информационных стендах.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания» замечаний по срокам предоставления услуг нет, но 10,2% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, в том числе:

- питанием – 81%;
- состоянием санитарно-гигиенических помещений – 13,6%;
- действиями персонала по уходу – 4,5%;
- 8,7% не удовлетворены комфортностью условий в приемном покое (указали санитарное состояние помещений).

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 35,8% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили те же причины, что и в амбулаторных условиях.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 9% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

При сравнительном анализе замечаний за 2016 и 2018 годы Общественный совет отмечает, что замечания за эти годы одинаковые, только в 2016 году доля респондентов, отрицательно оценивающих

показатели, была выше. Такой результат говорит о положительной работе руководства больницы по улучшению качества работы, хотя замечания остаются.

На основании анализа независимой оценки качества Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
5. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
6. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ»

Замечания по амбулаторным условиям:

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации», которая размещается на сайте и внутри помещений медицинской организации, процент неудовлетворенных информацией на сайте составил 4%; размещенной внутри помещений -2%.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»: по времени ожидания предоставления услуг замечаний нет, все сроки соответствуют срокам, утвержденным Программой государственных гарантий. В то же время 6% респондентов отметили, что врач принял не по времени, установленному по записи, это говорит о наличии очереди у кабинетов медицинских работников.

- 3,5% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- в 6% - отсутствие свободных мест ожидания;
- 23,5% - наличие очереди у кабинетов медицинских работников;
- 29% - отсутствие питьевой воды;
- 29% - состояние гардероба.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 3,2% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки для автотранспорта инвалидов;
- подъемных платформ;
- адаптированных лифтов;
- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 10% респондентов не удовлетворены навигацией внутри помещений.

Замечания в стационарных условиях:

Здесь замечания только по показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации». Информация, размещенная на сайте больницы, не в полном объеме соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 4% не удовлетворены навигацией внутри помещений

При анализе замечаний при проведении независимой оценки в 2016 Общественный совет отмечает, что по стационару замечаний, практически, не было и в 2018 году они не значительные. По амбулаторной помощи замечания повторились только по наличию очереди у кабинетов медицинских работников. За эти годы в больнице сроки ожидания предоставления услуг приведены в соответствие срокам Программы государственных гарантий и все пациенты при первичном обращении записываются на прием.

Учитывая замечания, выявленные при проведении независимой оценки в 2018 году, Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.

2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
4. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
5. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

ГУЗ «Читинская ЦРБ»

Замечания по амбулаторным условиям:

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» информация о больнице, которая размещена на официальном сайте и внутри помещений не в полном объеме соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. По 5% респондентов не удовлетворены ею, размещаемой внутри помещения и на сайте.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг». По времени ожидания предоставления услуг замечаний нет, но 6% респондентов отметили, что их приняли не по времени, установленному по записи, т.е. создается очередь у кабинета медицинских работников. 4% не удовлетворены комфортностью предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие свободных мест ожидания;
- наличие очереди у кабинетов медицинских работников;
- отсутствие питьевой воды;
- отсутствие мест для детских колясок..

По показателю «Доступность услуг для инвалидов». Инвалиды отметили отсутствие выделенных мест стоянки для автотранспорта инвалидов.

Хотя процент неудовлетворенности навигацией внутри помещений составляет всего 2% - это влияет на потерю баллов.

Замечания в стационарных условиях:

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

- время ожидания плановой госпитализации составило 23 дня, что не соответствует срокам, утвержденным Программой государственных гарантий;

- все респонденты (425 чел.) отметили отсутствие питьевой воды.

Больше замечаний не установлено.

Сравнивая замечания в 2016 году при проведении независимой оценки Общественный совет отмечает, что замечания как по амбулаторным условиям, так и в стационарных условиях были в больнице минимальные, в амбулаторных условиях только сроки ожидания приема врача с момента записи не соответствовали Программе государственных гарантий, сейчас этого не установлено. В стационарных условиях было выявлено, что больные оплачивали диагностические исследования и лекарства, находясь в стационаре, сейчас такого опроса не проводилось. Этот пункт исключен из анкеты министерством здравоохранения Российской Федерации.

Учитывая выявленные недостатки при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году Общественный совет разработал предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
4. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.
5. Проанализировать причины удлинения сроков плановой госпитализации и привести в соответствие сроков, утвержденных программой государственных гарантий.
6. Решить вопрос о выделении места стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

ГУЗ «Калганская ЦРБ»

Замечания по амбулаторным условиям:

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» в амбулаторных и стационарных условиях не в полном объеме размещена информация о больнице, как на официальном сайте, так и внутри помещений и не соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» 50% респондентов отметили отсутствие свободных мест ожидания и состояние гардероба; более 30% отметили трудность записи на прием через колл-центр. Если по времени ожидания предоставления услуг замечаний нет, все соответствует срокам Программы государственных гарантий, но 2% пациентов принимаются медицинскими работниками по времени, не соответствующему по записи. Это говорит о наличии очереди у кабинетов врачей.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» проанализировать не предоставляется возможным, так как все респонденты не ответили на данный вопрос.

Замечания по стационарным условиям, кроме уже указанных «Открытость и доступность информации о медицинской организации» - нет.

При сравнительном анализе замечаний 2016-2018 годов Общественный совет отмечает: в 2016 году больница имела много замечаний как по амбулаторным, так и по стационарным условиям. Трудно было записаться на прием при первичном обращении, сейчас используются все средства записи, 65% пациентов принимались врачами по времени, не соответствующему записи, сейчас этот показатель сведен до минимума. Были замечания по доброжелательности и вежливости медицинских работников, сейчас их нет. В стационарных условиях 85 % пациентов были не удовлетворены питанием.

Анализируя замечания за 2018 год Общественный совет разработал предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.

ГУЗ «Улетовская ЦРБ»

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» информация не соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н., размещенной на сайте больницы и внутри помещений.

Замечания по амбулаторным условиям:

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» - при записи на прием к врачам в больнице недостаточно используется возможность записи на консультацию к специалистам лечащим врачом во время приема. Если замечаний по времени ожидания предоставления услуг нет, то 6% пациентов принимались не по времени, указанном по записи. Это создает наличие очередей у кабинетов медицинских работников.

24% пациентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие свободных мест ожидания;
- наличие очередей у кабинетов медицинских работников;
- состояние гардероба;
- санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 19% респондентов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили отсутствие выделенных мест для стоянки автотранспорта инвалидов; дублирование

надписей, знаков шрифтом Брайля; подъемных платформ; состояние санитарно-гигиенических помещений.

По «Удовлетворенности условиями оказания услуг» 15% респондентов не удовлетворены навигацией внутри помещений.

Замечания по стационарным условиям.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

- только 91% пациентов своевременно госпитализируется при плановой госпитализации, хотя время ожидания плановой госпитализации составляет 15 дней, что соответствует требованиям Программы государственных гарантий;

- 24% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые не удовлетворены:

- питанием – 45%;

- отсутствием питьевой воды – 45%;

- состоянием санитарно-гигиенических помещений и в общем помещений 3% и 6% соответственно;

- 17% не удовлетворены комфортностью условий в приемном покое (недостаточно свободных мест ожидания, питьевой воды).

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 13% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, замечания такие же, как в амбулаторных условиях.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 9% не удовлетворены навигацией внутри помещений.

Сравнивая замечания 2016 и 2018 гг. Общественный совет отмечает: замечания, которые были в 2016 году частично устранены, уменьшился процент неудовлетворенных питанием, комфортностью условий предоставления услуг, сроки ожидания диагностических исследований приведены в соответствие с требованиями Программы государственных гарантий.

Анализируя недостатки независимой оценки качества в 2018 году Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью,

- достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
 3. Обеспечить своевременность плановой госпитализации пациентов.
 4. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
 5. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
 6. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
 7. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

ГУЗ «Акшинская ЦРБ»

Замечания по показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации»: Информация об организации, размещенная на официальном сайте больницы и внутри помещений не в полном объеме соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. Респонденты, которые обращались к информации в 5% не удовлетворены открытостью и полнотой, размещенной внутри помещений и 25% на официальном сайте.

Замечания в амбулаторных условиях:

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

- 14% респондентов принимаются несвоевременно, время приема не соответствует времени по записи, хотя сроки ожидания предоставления услуг соответствуют времени, утвержденному Программой государственных гарантий. Это говорит о наличии очередей у кабинетов медицинских работников.

- 9% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие свободных мест ожидания -31%;
- наличие очередей у кабинетов медицинских работников – 34%;

- отсутствие питьевой воды – 34%;

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» - 58% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки автотранспорта для инвалидов – 53%;
- подъемных платформ – 30%;
- адаптированных лифтов – 8%;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений – 7%.

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

- 5,7% респондентов не удовлетворены вежливостью, доброжелательностью работников, обеспечивающих первичный контакт (работники регистратур, приемного отделения, справочной, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию.

- 11% не удовлетворены работниками, непосредственно оказывающими медицинские услуги.

- 15% не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм общения.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 7% респондентов не удовлетворены навигацией.

Замечания по стационарным условиям:

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

-7% респондентов отметили несвоевременность плановой госпитализации, хотя время ожидания плановой госпитализации составляет 15 дней;

- 5.7% не удовлетворены комфортностью предоставления услуг, которые отметили:

- 50% не удовлетворены питанием;
- 50% состоянием санитарно-гигиенических помещений;
- 7% не удовлетворены комфортностью в приемном покое;

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» респонденты замечаний не отметили.

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации».

- 8% не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих первичный контакт;

- 11% работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 9% не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Анализируя замечания независимой оценки качества в 2016-2018 годы Общественный совет отметил, что в 2016 году в ГУЗ «Акшинская ЦРБ» в амбулаторных условиях было замечание по срокам ожидания приема врача с момента записи. По стационарным условиям 85% были не удовлетворены питанием. В 2018 году в амбулаторных условиях появились другие недостатки. В стационарных условиях уменьшился процент не удовлетворенных питанием с 85 до 50%. Если в 2016 году по показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» замечаний не было, то в 2018 году они появились.

На основании анализа независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
5. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
6. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.
7. Проводить работу среди медицинских работников по вопросам доброжелательного и вежливого отношения к пациентам с целью повышения престижа медицинской организации.
8. Обеспечить своевременность плановой госпитализации пациентов.

ГУЗ «Забайкальская ЦРБ»

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации», которая размещается на официальном сайте больницы и внутри помещений, при проведении независимой оценки установлено, что эта информация не в полном объеме соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. От 5 до 10% респондентов не удовлетворены открытостью и полнотой информации о деятельности медицинской организации.

Замечания в амбулаторных условиях:

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

- по времени ожидания предоставления услуг замечаний нет. Время ожидания соответствует требованиям программы государственных гарантий;

- но своевременность приема врача страдает, здесь 22% респондентов отметили, что врач их принял не по времени, установленному по записи, что создает наличие очереди у кабинетов медицинских работников;

- 2% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие свободных мест ожидания;
- наличие очередей у кабинетов медицинских работников ;
- отсутствие питьевой воды;
- состояние санитарно-гигиенических помещений;

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» - 21% респондентов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, которые отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки автотранспорта для инвалидов ;
- подъемных платформ;
- адаптированных лифтов;

В ГУЗ «Забайкальская ЦРБ» по показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

- 6% респондентов не удовлетворены вежливостью, доброжелательностью медицинских работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратур, приемного покоя, справочной, сопровождающих работников)

- 9% не удовлетворены отношением медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

- 12% не удовлетворены работниками медицинской организации при использовании дистанционных форм общения.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 22% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Замечания по стационарным условиям:

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» 7,5% не удовлетворены комфортностью предоставления услуг, из них:

- питанием; - 22%;
- отсутствием питьевой воды – 61%;
- действиями персонала по уходу – 16,7%;
- 5% не удовлетворены комфортностью условий в приемном покое (отсутствие свободных мест ожидания, состояние санитарно-гигиенических помещений);

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 21% не удовлетворены доступностью услуг, в том числе отметили отсутствие:

- выделенных мест для автотранспорта инвалидов;
- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;
- дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

По показателю «Доброжелательность и вежливость работников медицинской организации» процент не удовлетворенных и составил от 5 до 11%, но этот недостаток влияет на снижение баллов при оценке этого показателя.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 21% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

При сравнительном анализе замечаний, выявленных при проведении независимой оценки качества в 2016-2018 гг. Общественным советом

установлено, что за эти годы руководством больницы проводилась недостаточная работа по улучшению качества, о чем свидетельствуют одинаковые замечания по амбулаторной помощи. Если в 2016 году по стационарной помощи замечаний не было, кроме оплаты за диагностические исследования и лекарственные препараты самими пациентами во время нахождения в стационаре, то в 2018 году выявлены значительные замечания. Исходя из этого, Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
5. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
6. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.
7. Проводить работу с персоналом по вопросам доброжелательного и вежливого отношения к пациентам в целях повышения престижа медицинской организации.

ГУЗ «Каларская ЦРБ»

Замечания, выявленные при проведении независимой оценки качества условий предоставления услуг:

Показатель «Открытость и доступность информации о медицинской организации».

Информация, размещенная на официальном сайте и внутри помещений больницы не в полном объеме соответствует требованиям

приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

- 18% респондентов отметили что в амбулаторных условиях прием врача не соответствует времени, установленному по записи, что свидетельствует о наличии очереди у кабинетов врачей.

- 3% несвоевременно госпитализируются при плановой госпитализации, хотя этот процент не высокий, но это отражается на потере баллов.

- по 9,3% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, как в амбулаторных, так и в стационарных условиях, которые отметили:

- неудовлетворенность питанием – в 100%;

- 4,5% не удовлетворены комфортностью условий в приемном покое (отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба);

- в амбулаторных условиях отметили (отсутствие свободных мест, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений).

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» - 23,5% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, они отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки автотранспорта для инвалидов;

- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- 6% респондентов не удовлетворены навигацией внутри помещений в стационарных условиях, 14% в амбулаторных условиях;

Проводя сравнительный анализ замечаний, выявленных при проведении независимой оценки качества за 2016-2018гг Общественный совет отмечает, что руководством больницы проведена работа по улучшению доступности записи на прием к врачу, в 2016 году не предоставлялась возможность своевременной записи на прием по телефону. В 2018 году этих замечаний нет. Время ожидания предоставления услуг приведено в соответствие срокам, утвержденным Программой государственных гарантий. За эти годы на официальном сайте медицинской организации еще не в полном объеме, но значительно расширилась информация.

Анализируя результаты независимой оценки качества условий оказания услуг Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
5. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
6. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.

ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ»

Показатель «Открытость и доступность информации о медицинской организации».

Информация, размещаемая о медицинской организации на официальном сайте и внутри помещений больницы, не соответствует требованиям приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. Респонденты, принявшие участие в анкетировании и которые обращаются к информации на сайте и в помещениях в 16% не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной в помещениях и 31% - на сайте. Это самый высокий процент не удовлетворенности из всех 10 центральных районных больниц.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»:

- по времени приема врача замечаний нет, все соответствует времени, утвержденному Программой государственных гарантий. По своевременности приема врача 48% респондентов отметили, что их принял врач не по

времени, установленному по записи, что свидетельствует о наличии очереди у кабинетов врачей;

- 22,6% респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили:

- отсутствие свободных мест ожидания – 2,9%;
- наличие очереди у кабинета врача – 2,3%;
- состояние гардероба – 23%;
- санитарное состояние помещений – 5,8%;
- отсутствие мест для детских колясок – 5,8%.

В стационарных условиях по этому показателю:

- сроки плановой госпитализации соответствуют срокам программы государственных гарантий, но страдает своевременность госпитализации (2% респондентов госпитализированы не в установленные сроки);

- 6,9% не удовлетворены комфортностью условий оказания услуг, в том числе питанием – 38%, состоянием санитарно-гигиенических помещений 30,7%, действиями персонала по уходу – 7,7%.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» - 13% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг в амбулаторных условиях и 2,5% в стационарных условиях, которые отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки автотранспорта для инвалидов;
- обеспеченность медицинской организации специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями;
- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

- 5% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью в амбулаторных условиях работников при первичном контакте (работники регистратуры, приемного отделения, справочной). В стационарных условиях этот процент выше и составили 12%.

- 5% не удовлетворены вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях и 13% в стационарных условиях;

- 25% не удовлетворены вежливостью работников при использовании дистанционных форм общения.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации в стационарных условиях - 16% и 50% в амбулаторных условиях.

ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ», из всех 10 центральных районных больниц, из-за недостатков, выявленных в результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году самый низкий балл: по амбулаторным условиям – 67, по стационарным – 78. Итоговый балл больницы составил 72 балла из 100 возможных.

Анализируя результаты независимой оценки качества в больнице за 2016-2018гг. Общественный совет отмечает, что замечания, выявленные в 2018 году аналогичны 2016 году. Практически не произошло положительных сдвигов в улучшении качества работы, кроме времени ожидания приема врача, которое приведено в соответствие сроков, утвержденных Программой государственных гарантий.

Учитывая замечания, установленные в результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году Общественным советом разработаны предложения по улучшению качества работы:

1. Официальный сайт медицинской организации привести в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н и осуществлять контроль за своевременностью, достоверностью размещения информации как на стендах в помещениях, так и на официальном сайте.
2. Проанализировать причины увеличения сроков ожидания приема врача у кабинетов медицинских работников и принять меры по их устранению.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием и принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Разработать меры, направленные на создание комфортности условий предоставления услуг для обслуживаемого населения.
5. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями населения.
6. Доработать навигацию внутри помещений медицинской организации.
7. Провести работу с работниками больницы по вопросам доброжелательного, вежливого отношения к пациентам в целях повышения престижа работников больницы.

Таким образом, по итогам проведения анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ Центральные районные больницы Забайкальского края – 10 медицинских организаций в 2018 году, можно сделать выводы:

За период 2016 -2018 годы руководителями медицинских организаций проводилась определенная работа по устранению замечаний за 2016 г. и выполнение мероприятий планов по улучшению качества работы. За этот период сайты медицинских организаций совершенствовались, приводились в соответствие приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. Практически во всех медицинских организациях время ожидания предоставления услуг соответствует времени ожидания приема с момента записи, утвержденного Программой государственных гарантий. Принимаются меры по улучшению комфортности условий предоставления услуг, как для инвалидов, так и для всего обслуживаемого населения. Несмотря на положительные моменты, необходимо отметить, что замечания, выявленные в результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году во всех 10 медицинских организациях, практически, одинаковые.

На основании результатов независимой оценки в 2019 году руководителям медицинских организаций необходимо продолжить работу по улучшению качества работы с учетом предложений Общественного совета.

Председатель
Общественного совета

Б.В. Корзов

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