Информация об итогах независимой оценки деятельности медицинских организаций (Каменская МРБ, Белинская, Башмаковская, Тамалинская РБ)

В исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012г. №597, принятых в целях его реализации нормативно-правовых документов Правительства РФ, Министерства здравоохранения и министерства труда и социальной защиты РФ, в соответствии с критериями, рекомендованными Министерством здравоохранения РФ, членами общественного Совета по здравоохранению Пензенской области при Министерстве здравоохранения Пензенской области в ноябре 2014 г. проводилась работа по изучению деятельности Каменской МРБ, Белинской, Башмаковской, Тамалинской РБ).

Деятельность оценивалась по основным четырем направлениям:

1. открытость и доступность;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. внешнее благоустройство;
4. доброжелательность медицинского персонала медицинской организации.

Оценка проводилась на основе анализа:

* результатов анкетирования пациентов;
* оценки сайтов медицинской организации членами общественного Совета;
* изучения деятельности  МО членами общественного совета непосредственно на местах;
* контрольных обращений членов общественного Совета в МО с целью записи на прием к врачу.

Вся деятельность оценивалась в баллах.

В результате сложился рейтинг МО следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование медицинской организации | Оценка качества работы амбулатории | Оценка качества работы стационара | Оценка сайта | Рейтинг на сайте www.bus.gov.ru | Оценка условий предоставления услуг | Общая оценка | Оценка в % к максимальной | Ранговое место |
| Возможная максимальная оценка | 64 | 67 | 62 | 2 | 77 | 272 | 100 |   |
| Каменская МРБ | 58,53 | 59,4 | 43 | 1,6 | 67,5 | 230,63 | 84,57 | 1 |
| Башмаковская РБ | 48,2 | 58,32 | 42 | 0 | 58 | 206,52 | 75,93 | 4 |
| Белинская РБ | 49,28 | 55,95 | 36 | 0 | 67 | 208,23 | 76,56 | 3 |
| Тамалинская РБ | 59,81 | 64,58 | 31 | 2 | 62 | 219,39 | 80,66 | 2 |

В  Каменском районе функционируют 2 взрослые, 1 детская поликлиника, 1 женская консультация в структуре поликлиники №2, отделение скорой медицинской помощи, дневной и круглосуточный стационары, 8 врачебных амбулаторий, 29 ФAПов. Отмечается дефицит врачебных кадров: не укомплектована ставка  кардиолога,  нет врачей на 3 из 8 амбулаторий, на 4 ФAПах  из 29 нет фельдшеров, акушерок. Из 18 врачебных участков не укомплектованы врачами 4.Имеется лишь одна ставка эндокринолога на 4 района.

В поликлинике достаточно информации для посетителей, организована запись на прием непосредственно в регистратуре, по телефону, по электронной почте, в кабинете врача (на повторный прием), через интернет.

В вестибюле поликлиники имеется инфомат и компьютер, через которые с помощью специалиста можно записаться на прием к врачу. Действует справочная служба. На дату проверки имелась возможность записаться на прием к врачам через интернет на ближайшие 2-3 дня.

Разделены потоки приема пациентов по страховым полисам и на платной основе (в разных помещениях).

Помещения поликлиники отремонтированы, хорошо освещены, имеется достаточно мест  для сидения в ожидании врача. Созданы надлежащие условия в дневном и круглосуточном стационарах.

Хорошие условия для пациентов созданы в поликлинике и стационарах  Тамалинской  РБ (проведен хороший ремонт, в отдельных палатах имеются санузлы с душевыми), более 95 процентов опрошенных пациентов  готовы рекомендовать свою больницу для получения медицинской помощи.

Пандус при входе в поликлинику Башмаковской РБ отремонтирован, оборудован поручнями. Имеется лифт для подъема на второй этаж.

В надлежащем состоянии содержатся территории всех четырех  медицинских организаций .

В амбулаторно-поликлиническом отделении ГБУЗ «Башмаковская РБ» имеется расписание работы врачей, на дверях кабинетов таблички с Ф. И. О. врача, на стендах имеется информация о порядке приема врачами узких специальностей, предоставляемых платных услугах, контактные телефоны Министерства здравоохранения Пензенской области, ТФОМС, страховой компании МАКС-М, вышестоящих и/или контролирующих организаций.

Абсолютное большинство опрошенных пациентов проверенных медицинских организаций отмечают соблюдение определенных программой госгарантий сроков  приема врачами, сроков  госпитализации,  проведения диагностических исследований, более 90 процентов  на хорошо и отлично оценивают вежливость, внимательность, компетентность медицинских работников.

В то же время в Белинской  РБ терапевтическое, а особенно хирургическое отделения требуют ремонта: потолки и стены почерневшие, на полах рваный линолеум.

В стационарном отделении затруднен прием санитарно-гигиенических процедур из-за отсутствия ремонта в санузлах.

Туалет в Башмаковской детской консультации отремонтирован, но раковины нет. Условий для приема санитарно – гигиенических процедур нет.

Пациенты Башмаковской РБ  жалуются на нехватку врачей (побольше терапевтов и узких специалистов, нет ЛОР-врача), низкое качество питьевой воды (питьевая вода ужасна), просят уменьшить очереди в поликлинике (нужно больше врачей и развивать электронную запись), больше вежливости, внимания и сочувствия к пациентам со стороны медицинского персонала; сделать ремонт в терапевтическом отделении, заменить окна (окна не открываются, нет свежего воздуха),  обустроить игровую комнату в детском отделении, заменить старую  мебель в  стационаре (кровати, тумбочки).

В беседах с пациентами стационара Белинской РБ также высказаны жалобы на отсутствие ремонта в палатах и санитарных комнатах.

Пациенты Каменской МРБ отмечают  большую очередь на госпитализацию в дневной стационар, на прохождение УЗИ исследований (более месяца), массаж, не всегда соблюдается время приема пациентов по предварительной записи, имеют место случаи утраты амбулаторных карт, иногда при госпитализации в дневной стационар требуют приносить с собой физраствор, требуют оплаты анализов, входящих в стандарт лечения (гормоны при гипотериозе). Не созданы надлежащие условия в детском отделении нет детского  ЛОР врача.

В поликлинике Белинской РБ отсутствует информация о сроках предоставления медицинской помощи. Ни на сайте, ни на стендах нет информации о проводимой всеобщей диспансеризации.

На дверях кабинетов Башмаковской и Каменской больниц отсутствуют таблицы с указанием ФИО  и специальности врача.

В детской поликлинике Каменской МРБ отсутствует карта-схема распределения территории на врачебные педиатрические участки.

В Башмаковской РБ также отсутствует информация о распределении домов по участкам, график приема врачей отделения платных услуг, нет поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания,  указателей на месторасположение гардероба, туалета.

У медицинского персонала нет  бейджиков.

По результатам анкетирования только половина опрошенных пациентов Башмаковской поликлиники  полностью удовлетворены условиями ожидания приема врача в очереди  и посещением медицинской организации, только 58 % полностью удовлетворены питанием в стационаре,  а  среди пациентов стационара Белинской РБ полностью удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи всего лишь  14 процентов.

Около 45 процентов  пациентов стационара  Каменской МРБ  указали, что у них возникла необходимость приобретать лекарственные средства за свой счет в качестве лучшей альтернативы, а более 10 процентов оплачивали дополнительные диагностические исследования.

В отделении скорой помощи функционирует централизованный диспетчерский пункт на 4 района. Вызовы обслуживаются своевременно, но имеются сложности с санитарным транспортом: из 7 автомашин – неисправны 3.

В информировании пациентов об оказываемых услугах большое значение имеют сайты организаций в сети Интернет. По рекомендуемым критериям сайт ГБУЗ «Каменская МРБ» оценен в 43 балла из 62 (69,4%). Сайт Каменской МРБ по сравнению с другими государственными медицинским организациями Пензенской области в наибольшей степени соответствует рекомендациям Минздрава РФ, утвержденным приказом  от 31.10.2013 года № 810а. В отличие от сайтов других  больниц сайт содержит ссылки на такие важные информресурсы, как сайты Минздрава РФ, Минздрава Пензенской области, администрации Каменского района, указаны адреса и телефоны контролирующих организаций,  на сайте размещены такие важные документы, как Федеральные законы от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации и  от 29.11.2010 № 326 –ФЗ « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» Важно то, что  19.12.2013 главным врачом больницы издан приказ 186 « Об организации работы государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Каменская центральная районная больница» в соответствии с приказом МЗРФ  от 31.10.2013 №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», которым  утверждены ответственные лица, в том числе и за ведение отдельных разделов официального сайта больницы.

 Недостатками сайта является то, что не вся информация, размещенная на нем является актуальной: на сайте говорится, что строится хирургический корпус, а он уже год функционирует, многие разделы о больнице,  созданные в 2012 году, не обновлялись, на сайте имеется ссылка на приказы МЗРФ, которыми утверждены стандарты оказания медицинской помощи, однако возможность обратиться к этим документам непосредственно с сайта, не предоставлена, крайне недостаточно информации о платных услугах: нет тарифов на услуги,  сведений о порядке, условиях и форме предоставления платных услуг. В рубрике вопрос-ответ много замечаний о том, что не соблюдаются сроки приема по предварительной записи, однако реакция администрации нулевая.

Сайт Белинской РБ - один из немногих сайтов, позволяющий менять размер шрифта представленных материалов, что улучшает возможность пользования им слабовидящим гражданам.  Однако на нем отсутствует обязательная для размещения информация: о правах и обязанностях граждан, контакты контролирующих организаций, список страховых организаций, правила записи на первичный прием и правила госпитализации, информация о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации, отзывы пациентов и т.д.

Те же недостатки присущи сайту Башмаковской РБ.

Отстуствуют:

- контакты контролирующих организаций;

- перечень льготных лекарственных средств;

- информация о стандартах медицинской помощи.

Нет возможности оставить отзыв на сайте. Отсутствуют работоспособный поиск по сайту и рубрика «вопрос-ответ». Отсутствует версия для слабовидящих.

Новости на сайте не обновлялись с августа 2014г.

Самую низкую оценку (31 балл-50% от максимально возможных) получил сайт Тамалинской РБ: новости на этом сайте не обновлялись с 2012 года, нет графика приема главным врачом, отсутствуют список страховых организаций, с которыми работает больница,  правила госпитализации, права и обязанности граждан в области охраны здоровья, контакты контролирующих организаций, стандарты медицинской помощи; в рубрике вопрос-ответ не размещаются ответы на задаваемые вопросы.

По состоянию на 09.12.2014 рейтинг Башмаковской и Белинской РБ на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)  нулевой, т.е. информация о них на сайте отсутствует, для Каменской МРБ отсутствуют показатели качества услуг.

**Рекомендации руководителям  медицинских организаций**:

1. Провести для сотрудников семинары о правах пациента, в том числе в связи с принятием Федерального закона от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан РФ», разработать стандарт отношения к пациенту (этический кодекс) для всех уровней медицинского персонала учреждений здравоохранения.
2. Привести сайты медицинских организаций в соответствие с рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации, изложенными в приказе Минздрава РФ от 31.10.2013 №810а. Доработать информационные стенды в поликлиниках, при этом, обратить внимание на права пациента, закрепленные в Федеральном законе  «Об основах охраны здоровья граждан РФ», и в Федеральном законе "Об обязательном медицинском страховании в РФ".
3. Обеспечить обратную связь с посетителями сайта: размещать ответы на заданные вопросы, если они не составляют врачебную тайну, размещать отзывы пациентов и информировать о мерах, принимаемых администрацией по критическим замечаниям  граждан. Использовать каналы обратной связи (ящики жалоб и предложений, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг.
4. Провести ремонт  в стационарных отделениях Белинской, Башмаковской больниц, в детском отделении Каменской МРБ
5. Организовать снабжение питьевой водой пациентов стационара Башмаковской РБ.
6. Увеличить число коек дневного стационара в Каменской МРБ.
7. Размещать своевременно и в полном объеме информацию об организациях на официальном сайте Минфина РФ - bus.gov.ru.
8. Просить Министерство здравоохранения Пензенской области

а) изыскать возможность оказания хирургической помощи детям на местах при отсутствии детских хирургов;

б) включить расходы на перевозку больных в тариф оказания медицинской услуги

Председатель общественного совета Ю. А. Орлов

Секретарь В. И. Землякова