

**Информация об итогах независимой оценки качества оказания услуг  
Кузнецкой межрайонной, Кузнецкой межрайонной детской больницами  
Камешкирской, Неверкинской, Сосновоборской районными больницами**

Во 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 период с июля по сентябрь 2015 года проводилась работа по изучению деятельности Кузнецкой межрайонной больницы, Кузнецкой межрайонной детской больницы, Камешкирской, Неверкинской, Сосновоборской районных больниц.

Оценка проводилась по четырем основным направлениям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
- доброжелательность медицинского персонала;
- удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

Оценка проводилась на основе анализа:

- результатов анкетирования пациентов, посетивших амбулаторно-поликлинические учреждения и проходивших (проходящих) лечение в условиях круглосуточных или дневных стационаров;
- сайтов медицинских организаций, информации, размещенной на стендах в медицинских организациях;
- деятельности медицинских организаций при посещении их членами общественного совета и беседах с пациентами.

Также была изучена возможность и сроки записи на прием к врачу посредством электронной регистратуры с использованием сети «Интернет»  
Вся деятельность оценивалась в баллах. В результате итоговые оценки сложились следующим образом

<b>Наименование медицинской организации</b>	<b>Оценка качества работы амбулатории</b>	<b>Оценка качества работы стационара</b>	<b>Оценка сайта</b>	<b>Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru</b>	<b>Оценка качества работы амбулатории (% к MAX)</b>	<b>Оценка качества работы стационара (% к MAX)</b>
---	---	--	-------------------------	---	---	--

<b>Возможная максимальная оценка (МАХ)</b>	73	75	67	1	100	100
<b>Камешкирская РБ</b>	68,3	66,3	25	1	93,56	88,4
<b>Кузнецкая МРБ</b>	67,6	66,6	42	1	92,6	88,8
<b>Кузнецкая МРДБ</b>	64,8	69,8	55	1	88,77	93,07
<b>Неверкинская РБ</b>	69,5	68,5	38	1	95,21	91,33
<b>Сосновоборская РБ</b>	68,6	67,6	43,5	1	93,97	90,13

В Кузнецкой межрайонной больнице в целом созданы хорошие условия для стационарных и амбулаторных больных. Терапевтический корпус в отличном состоянии, ведется ремонт инфекционного отделения. За прошедший после предыдущего посещения год отремонтирован фасад и внутренние помещения поликлиники № 4 кузнецкой МРБ, открыт в этом помещении дневной стационар на 30 коек. Помещения светлые, проветриваемые, с достаточным количеством мест для ожидания.

Во время посещения организации жалоб от пациентов на условия оказания медицинской помощи, питание в стационаре, лекарственное обеспечение стационарных больных не поступало.

Сроки ожидания приема врача не превышают установленные программой госгарантий, за исключением врача-офтальмолога, запись к которому за 30 дней и более, очередь во время приема. На день проверки в поликлинике №2 не велся прием кардиолога. Есть трудности с записью к эндокринологу.

Информирование населения о деятельности медицинской организации является достаточным. На информационных стендах, на официальном сайте имеется информация об оказании бесплатной медицинской помощи в рамках программы госгарантий, структура учреждения, режим работы, сведения о специалистах, о платных услугах, есть возможность через сайт обратиться к руководству больницы, указаны время личного приема главным врачом, размещена анкета для выражения мнения пациентов о качестве оказания услуг медицинской организацией, о сайте МО. В поликлиниках имеется объявление, что возможно пройти анкетирование в электронном виде и на бумажном носителе (в регистратуре имеются бланки анкет)

Согласно опросу, проводимому на сайте Кузнецкой межрайонной больницы, в полной мере удовлетворены качеством оказания медицинской помощи 66,5 %, принявших участие в опросе, не удовлетворены - 23,9 процента.

В качестве недостатка следует указать, что в разделе сайта Права пациентов ссылки даются на устаревший Закон Российской Федерации от 22.07.1993 № 5487-1 Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, тогда как в связи с принятием Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» он утратил силу с 01.01.2012 года (не исправлено на 28.10.2015, несмотря на сделанное замечание). Нуждаются в актуализации и некоторые другие разделы сайта. Аналогично Сосновоборская РБ.

Если продолжить разговор о сайтах медицинских организаций, то на всех сайтах проверенных больниц информация о лекарственном обеспечении не соответствует требованиям приказа Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н: отсутствует перечень лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с [перечнем](#) групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с [Перечнем](#) групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

Недостаточно информации о медицинских работниках

На сайте Камешкирской РБ отсутствует информация о структуре учреждения, график работы медицинской организации, правила записи на прием/консультацию и правила госпитализации; нет информации о медицинских работниках и отзывов пациентов, не представлена карта сайта и версия для слабовидящих.

ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная детская больница является межрайонным лечебно-диагностическим центром по оказанию первичной медико-санитарной и специализированной помощи детям и женщинам города Кузнецка и четырёх районов Пензенской области: Кузнецкого, Сосновоборского, Камешкирского и Неверкинского. С 01.01.2014 года

больнице переданы полномочия по медицинскому обслуживанию детей и женщин Кузнецкого района. Больница оказывает первичную медико-санитарную, специализированную помощь по 20 специальностям в амбулаторных условиях, в условиях дневного и круглосуточного стационара в форме экстренной, неотложной и плановой медицинской помощи. На базе больницы функционирует Центр здоровья по формированию у населения здорового образа жизни на 35 посещений в смену, а также централизованная городская бактериологическая лаборатория.

**Обеспеченность медицинскими кадрами** учреждения несколько улучшилась и составляет: средним медицинским персоналом – 93,8%, врачебным - 77,7%. Не хватает офтальмолога, отоларинголога, педиатров, травматолога-ортопеда, физиотерапевта, терапевта в женскую консультацию, неонатолога, фтизиатра, анестезиолога-реаниматолога. В Кузнецком районе не хватает 4 педиатров, работает всего 3 врача и 1 педиатр находится в отпуске по уходу за ребёнком. Работающих врачей пенсионного возраста 46 человек (38%).

**Информационная работа** в учреждении выстроена. Во всех структурных подразделениях учреждения имеется подробная информация о вышестоящих и контролирующих организациях, страховых компаниях, формах записи на прием, распределении домов по участкам, времени и кабинете приема главным врачом учреждения, заведующими женской консультацией и детской поликлиникой, а также о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени его работы.

На дверях кабинетов имеются таблички с указанием ФИО специалистов, ведущих прием. Имеются указатели месторасположения туалетов и гардероба. Предметы гигиены (мыло, бумага) в туалетах присутствуют на момент проверки.

Внешний вид персонала удовлетворительный. Однако, бейджи имеются не у всего персонала учреждения.

При проведении проверки очередей на прием практически не было. У кабинетов было по 1-2-3 человека.

**Материально-техническая база больницы** хорошая:

В течение I полугодия 2015 года проведён текущий ремонт палат хирургического отделения, помещений ЭВЦ и инженерной службы, запасной лестницы в детском стационаре. Проведена частичная замена оконных конструкций в здании детского стационара. Из средств собственных доходов учреждения заменена входная дверь в стационаре. Проведён текущий ремонт педиатрического отделения.

Силами больничной ремонтной бригады отремонтирована мягкая кровля на здании бухгалтерии.

Подготовлена проектная документация для устройства пандуса в инфекционном корпусе. Планируется установка двух напольных кондиционеров на 2-ом этаже центральной детской поликлиники, установка кулеров с питьевой водой в 3-х детских поликлиниках и женской консультации.

Однако, необходимы пандусы и колясочные в центральной детской поликлинике и двух её филиалах (документация подготовлена).

Необходимо закончить ремонт хирургического отделения и произвести текущий ремонт 1-го инфекционного отделения.

**Внешнее благоустройство.** Автомобильные парковки имеются, причем предусмотрены парковки для инвалидов. Оформлен памятный знак медицинским работникам, служившим Родине в годы Великой отечественной войны, разбиты клумбы, высажены кустарники и деревья.

Входы в учреждение не оборудованы пандусами должным образом (имеются очень крутые рельсы). На эти недостатки, кстати, было обращено внимание общественным советом и при предыдущей проверке.

В амбулаторно-поликлиническом отделении ГБУЗ «Камешкирская РБ» имеется электронное табло с расписанием работы врачей, на стендах размещена информация о программе государственных гарантий, предоставляемых платных услугах, способах записи на прием к врачу, о распределении домов по участкам. На дверях кабинетов размещены таблички с Ф. И. О. врачей.

У медперсонала имеются бейджи.

Недостатком информационной доступности является разбросанность материала, плохая читаемость представленных на стендах копий документов, отсутствие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания, указателей на месторасположение туалета. Отсутствуют контактные телефоны Министерства здравоохранения Пензенской области, вышестоящих и контролирующих организаций.

В регистратуре поликлиники, коридорах и на входе в стационар установлены видеокамеры, информация с которых в режиме online выводится на компьютер главного врача. Главный врач, как администратор учреждения, может своевременно принять меры по урегулированию конфликтных ситуаций в поликлинике.

При контрольном обращении с целью записаться на прием к врачам Камешкирской РБ трудностей не возникло. Очередей в поликлинике и детской консультации нет. Все врачи принимают больных в день обращения.

Прилегающая территория Камешкирской и Сосновоборской РБ ухожена, кустарники подстрижены, мусора нет. Но тротуар перед приемным

отделением разрушен, что затрудняет проезд машин скорой медицинской помощи.

В здании поликлиники (Камешкир) проведен ремонт. Поликлиника приспособлена для посещения маломобильных групп населения, оборудован для этих целей вход в поликлинику (пандус), имеется работающий лифт в стационаре, которым пользуются маломобильные группы населения. Недостатком является отсутствие гардероба.

Требуется ремонт в дневном стационаре (бывшее хирургическое отделение).

При посещении круглосуточного стационара со стороны пациентов детского отделения поступила жалоба на отсутствие игрушек в игровой комнате.

Госпитализация в стационар контролируется заместителем главного врача по медицинской части и осуществляется в день направления. Возникли трудности при госпитализации жителей в пульмонологическое отделение ОКБ им. Н.Н. Бурденко: госпитализация осуществляется только через областную пульмонологическую комиссию.

В результате анкетирования посетителей поликлиники Камешкирской РБ наибольшее количество отрицательных отметок получено на вопросы, связанные с условиями пребывания в медицинской организации – 30%, из них 87 % - состоянием гардероба.

Сложности при записи на прием к врачу при первом обращении возникли у 6%.

Не рекомендовали бы данную медицинскую организацию друзьям и родственникам 4% посетителей поликлиники.

При опросе пациентов стационара не удовлетворены условиями пребывания в стационаре 10% опрошенных (2 – освещением и температурным режимом, 3 – отсутствием ремонта). У 3-х человек (6%) возникла необходимость приобретать назначенные лекарственные средства. Не удовлетворены питанием 14%.

В амбулаторно-поликлиническом отделении ГБУЗ «Сосновоборская РБ» имеется расписание работы врачей, в том числе график приема областных специалистов, на стендах размещена информация о программе государственных гарантий, предоставляемых платных услугах, способах записи на прием к врачу, о распределении домов по участкам, контактные телефоны администрации больницы, Министерства здравоохранения Пензенской области, вышестоящих и контролирующих организаций. На дверях кабинетов размещены таблички с Ф. И. О. врачей.

Недостатком информационной доступности является отсутствие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания, указателей на месторасположение туалета, гардероба.

У медперсонала отсутствуют бейджики.

При контрольном обращении с целью записаться на прием к врачам Сосновоборской РБ трудностей не возникло. Очередей в поликлинике и детской консультации нет. Врачи общей практики, педиатры, акушер-гинеколог, дерматовенеролог, инфекционист, офтальмолог принимают больных в день обращения. К неврологу ближайшая свободная запись 31 июля (через 9 дней), к психиатру – 24 июля (через 2 дня).

Возникли проблемы при записи к узким специалистам межрайонного центра через ЕГИСЗ: на 22 июля 2015 к эндокринологу и кардиологу ГБУЗ Кузнецкая МРБ ближайшая свободная запись 10 августа (через 19 дней). К урологу удалось записаться на 30 июля (через 8 дней).

На прием в Кузнецкую межрайонную детскую больницу к эндокринологу детскому и кардиологу-ревматологу детскому ближайшая свободная запись на 17 августа (через 25 дней).

Возникли сложности при межучрежденческой записи на прием к областным специалистам: в ОКБ им. Н.Н. Бурденко ближайшая свободная запись к кардиологу на 18 августа – через 26 дней, эндокринологу – 6 августа. Не удалось записаться к неврологу – до 21 августа расписание занято, дальше расписания нет.

К офтальмологу в Областной офтальмологической больнице ближайшая свободная запись 10 августа (через 19 дней).

В Областном онкологическом диспансере возникли трудности при записи к оториноларингологу – на 21 августа (через 30 дней).

В ОДКБ им. Н.Ф.Филатова не удалось записаться к детскому, неврологу и кардиологу (расписание занято до 21 августа, дальше расписания нет).

Аналогичная ситуация в Камешкирской РБ. На 07.07.2015 к офтальмологу запись в поликлинике №1 ГБУЗ Кузнецкая МРБ до 17 июля – занято, дальше расписания нет, в поликлинике №4 – до 31 июля занято, дальше расписания нет, в поликлиниках №2 и 3 расписания нет. Кардиолог принимает в поликлинике №3, записаться не удалось, расписания нет.

Не удалось записаться на прием в Кузнецкую межрайонную детскую больницу к эндокринологу детскому (расписание отсутствует после 15 июля), офтальмологу детскому (расписание занято до 17 июля, дальше расписания нет), неврологу детскому (до 31 июля все занято, дальше расписания нет). К кардиологу детскому ближайшая свободная запись через 26 дней – 10 августа.

Возникли сложности при межучрежденческой записи на прием к областным специалистам: в ОКБ им. Н.Н. Бурденко ближайшая свободная запись к кардиологу на 04 августа – через 20 дней. В ОДКБ им. Н.Ф.Филатова не удалось записаться к офтальмологу детскому, неврологу детскому (расписание занято до 31 июля, дальше расписания нет) и кардиологу детскому (нет расписания).

В здании поликлиники Сосновоборской РБ проведен ремонт. Поликлиника приспособлена для посещения маломобильных групп населения, оборудован для этих целей вход в поликлинику (пандус). Лифт в поликлинике не предусмотрен. Маломобильные группы населения могут воспользоваться лифтом в стационаре.

В круглосуточном стационаре ведется ремонт в хирургическом отделении. Требуется ремонт в дневном стационаре.

Госпитализация в стационар осуществляется в день направления.

В результате анкетирования посетителей поликлиники Сосновоборской РБ наибольшее количество отрицательных отметок получено на вопросы, связанные с отсутствием оборудования для маломобильных групп (лифт, электроподъемник) в поликлинике медицинской организации – 32%.

Сложности при записи на прием к врачу при первом обращении возникли у 4%.

Не рекомендовал бы данную медицинскую организацию друзьям и родственникам только 1 посетитель поликлиники.

Благодарили за оказанные медицинские услуги 50% опрошенных (25 человек, из них 24 – письменно и 1 – услугой).

При опросе пациентов стационара не удовлетворены условиями пребывания в стационаре 26% опрошенных (7 – отсутствием ремонта, 11-старой мебелью). У 6% возникла необходимость оплачивать диагностические исследования (для уточнения диагноза). Не удовлетворены питанием 6%.

Помещения Неверкинской райбольницы отремонтированы, тепло, уютно, санитарные условия удовлетворительные. В качестве недостатков следует отметить отсутствие гардероба в поликлинике, только на втором этаже размещены вешалки для посетителей. Не оборудованы пандусами входы в дневной и круглосуточный стационары. В отделениях стационара не созданы надлежащие условия для приема санитарно-гигиенических процедур. Нет специальных комнат для этого. Только туалеты

#### **Рекомендации руководителям медицинских организаций:**

1. Провести для сотрудников семинары о правах пациента, в том числе в связи с принятием Федерального закона № 323-ФЗ 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. Обеспечить работу сайтов медицинских организаций с учетом рекомендованных Министерством здравоохранения РФ критериев (Приказ МЗ РФ от 30 декабря 2014 года № 956н).

3. Обеспечить ношение бейджей медицинским персоналом

4. Обеспечить различными формами информирование населения о проводимом с использованием сети «Интернет» анкетировании о качестве оказания услуг медицинскими организациями.

5. Организовать работу гардероба в поликлиниках Камешкирской, Неверкинской районных больниц .

6. Приобрести игрушки в игровую комнату детского отделения Камешкирской РБ .

7. Отремонтировать асфальтовое покрытие прилегающих территорий Камешкирской и Сосновоборской районных больниц.

8. Провести ремонт в помещении дневного стационара Сосновоборской РБ.

9. Организовать в стационарных отделениях Неверкинской РБ помещения, оборудованные для приема санитарно-гигиенических процедур.

**Главному врачу Кузнецкой межрайонной детской больницы:**

1. Завершить текущий ремонт хирургического отделения и произвести текущий ремонт 1-го инфекционного отделения.
2. Обеспечить устройство пандусов и колясочных в центральной детской поликлинике и двух её филиалах.