

Информация об итогах независимой оценки деятельности амбулаторно-поликлинических отделений Кузнецких ЦРБ и городской детской больницы

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 с 8 августа по 04 сентября 2013 проводилась работа по изучению деятельности медицинских организаций г.Кузнецка и Кузнецкого района. (Результаты приведены в приложениях к настоящей справке).

Деятельность медицинских организаций 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 самооценки деятельности медицинских организаций;
результатов анкетирования пациентов, посетивших амбулаторно-поликлинические учреждения;
сайтов медицинских организаций членами общественного совета;
деятельности лечебно-профилактических учреждений г. Кузнецка и Кузнецкого района при их посещении членами общественного совета;
контрольных обращений членов общественного совета в лечебно-профилактические учреждения с целью записи на прием к врачу

Вся деятельность оценивалась в баллах: в результате итоговая оценка деятельности Кузнецкой ЦРБ составила 249,8 балла или 77,8 % к максимальному их количеству, Кузнецкой детской больницы соответственно 228,2 балла или 71,1 %

В то же время Кузнецкая детская больница имеет большее количество баллов по результатам оценки комфортности предоставления услуг и результатам анкетирования, Кузнецкая ЦРБ опережает по качеству сайта организации.

Среди поликлиник наибольшее количество баллов набрали Филиал №2 поликлиники Кузнецкой детской больницы (ул.Белинского 13), поликлиника Кузнецкой детской больницы и поликлиника №1 Кузнецкой ЦРБ: 167,9; 162,8 и 155,2 балла соответственно из 186 возможных. Самую низкую оценку получила поликлиника № 4 Кузнецкой ЦРБ 130,3 балла из 186.

В целом следует отметить, что практически во всех учреждениях здравоохранения есть информация о распределении домов по участкам, расписание работы врачей, на дверях кабинетов имеются таблички с Ф.И.О врача, на стендах размещены программы госгарантий, имеется информация о предоставляемых платных

услугах, о лицах, имеющих право на первоочередное обслуживание, имеются контактные телефоны Министерства здравоохранения Пензенской области, ТФОМС, страховой компании МАКС М- вышестоящих и/или контролирурующих организациях. Значительного разброса – то есть наличие как очень плохой, так и очень хорошей практики организации информационной среды нет.

Общими для учреждений недостатками информационной доступности является плохая читаемость представленных на стендах копий документов, разбросанность материалов, порой, очень трудно найти необходимое. Нет яркой информации о правах пациентов, льготном лекарственном обеспечении, в каких случаях пациент может обратиться в вышестоящую и (или) контролируемую организацию.

Расписание работы врачей не актуализируется на текущую дату, врач значится в расписании, фактически в этот день не принимает (в отпуске, в отгуле и т.п.)

Отсутствуют инфоматы со справочной информацией о получении медицинских услуг.

В поликлинике №2 ЦРБ отсутствует информация о месте и времени приема главного врача

Поликлиники №2, №3, №4 не приспособлены для посещения маломобильных групп населения из-за отсутствия приспособлений для подъема на второй и третий этаж, не оборудованы для этих целей входы в поликлинике №4, филиалах поликлиники Кузнецкой городской детской больницы

В поликлинике №3 весь прием больных ведется на 3-м этаже (без лифта), тогда как на 2-м размещено отделение платных услуг практически для здоровых людей (медосмотры).

В поликлинике №2 не хватает мест для сидения, коридоры узкие, плохо освещенные.

Детские поликлиники не приспособлены для хранения детских колясок или санок: нет навесов, креплений.

В результате анкетирования посетителей поликлиник наибольшее количество отрицательных отметок получено на вопросы, связанные с возможностью дозвониться до поликлиники: по Кузнецкой ЦРБ это отметили 17,6% опрошенных, в том числе поликлиника №2-24, №3- 30 процентов, Кузнецкая детская - 14,8 процента; в 3,9 балла из 5 возможных посетители обоих лечебных учреждений оценили сроки ожидания приема врача (по записи), для 30-40 процентов опрошенных расхождение времени записи на прием и фактического приема составило 30 и более минут.

Отмечены сложности записи на прием, в том числе и через интернет. Практически этим не пользуются посетители поликлиники №4. На день проверки из 6 человек, ожидающих очереди на прием к гинекологу ни один не был записан на прием (живая очередь).

В этот же день на контрольный запрос записаться на прием к окулисту был ответ: записи нет (врач Седов в отпуске), в тоже время прием велся заведующим офтальмологическим отделением и принято было 28 человек

При звонке в поликлинику ответ: «да, поликлиника», ответивший не называет свою должность и фамилию (это касается всех поликлиник).

Более трети опрошенных (30,3 % - Кузнецкая ЦРБ и 35% - Кузнецкая детская поликлиника) не знают прав пациента, установленных Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», нет такой информации и на стендах поликлиник.

Значительное количество опрошенных не видят улучшения работы учреждений, несмотря на проведенную модернизацию здравоохранения, отмечают случаи утери медицинских документов, предложений обратиться в платные учреждения и т.д.

Оставляет желать лучшего отношение к пациентам врачей, среднего и младшего медицинского персонала.

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 рекомендуемым критериям сайт Кузнецкой ЦРБ оценен в 104 балла, Кузнецкой детской больницы в 68 из 135 возможных, при этом следует отметить, что сайты обеих больниц в значительной степени доработаны в период проверки.

На сайте Кузнецкой ЦРБ ведется опрос посетителей на предмет удовлетворенности качеством предоставляемых медицинских услуг: на 03.09.2013 из 147 чел., принявших участие в голосовании, 64,6% удовлетворены, 13,6% удовлетворены не в полной мере и 21,8 % не удовлетворены.

На сайтах обеих организаций размещены лицензии только на медицинскую деятельность (нет лицензий на фармацевтическую деятельность и деятельность, связанную с наркотическими веществами). Лицензии плохо читаемы.

Очень мало информации о правах пациентов. На сайте Кузнецкой ЦРБ права пациентов изложены со ссылкой на недействующий Закон Российской Федерации от 22.07.1993 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» (утратил силу с 01.01.2012 в связи с принятием Федерального закона от 1 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), а на сайте детской больницы такого раздела нет совсем.

Отсутствует информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи, нет образцов договоров на платные услуги.

История учреждений заканчивается 2002,2006 годами.

Отсутствует информация о категориях граждан, обеспечиваемых лекарственными средствами на льготных условиях, перечне таких лекарственных лекарств и порядке их выписывания.

Более подробной и обстоятельной должна быть информация о врачах учреждений, их квалификации, их личных достижениях, почетных наградах и званиях, ученых степенях, научной деятельности (Кузнецкая детская – в разделе «персонал» только несколько фотографий, без подписей кто есть кто, в ЦРБ- только общая количественная статистика)

На сайте детской больницы отсутствует основополагающий документ- Устав учреждения, нет контактов таких контролирующих организаций, как Росздравнадзор,

Роспотребнадзор, а сведения о страховых организациях размещены таким образом, что найти их можно, если все материалы сайта изучить от строчки до строчки. Механизм обратной связи не отлажен: отсутствует возможность подать жалобу, прокомментировать какие-либо события, обратиться к главному врачу напрямую, отсутствует информация о пациентских организациях. Нет ссылки на сайты Министерств здравоохранения РФ и Пензенской области, страховых организаций и другие медицинские ресурсы.

Раздел доступность и качество содержит только плановые показатели (неизвестно на какой период) из программы госгарантий, нет сведений об уже достигнутых результатах. В целом аналитических материалов о деятельности учреждений крайне недостаточно

Рекомендации руководителям медицинских организаций:

I. Информационная открытость и доступность учреждений здравоохранения.

Организация заочных форм консультирования.

1. Провести для сотрудников регистратур и окон приема семинары о правах пациента, в том числе в связи с принятием Федерального закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

2. Составить стандарт организации телефонного консультирования.

3. С учетом рекомендованных Минздравом РФ критериев оценки сайтов учреждений здравоохранения доработать сайты медицинских организаций, информационные стенды в поликлиниках, при этом, обратить особое внимание на права пациента, закреплённые в Федеральном [законе](#) "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации" и Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Организация очных форм консультирования.

1. На информационных стендах в поликлиниках представлять информационные материалы не только в качестве выписок из нормативно-правовых актов, но и в простой и доступной форме соразмерной гражданам, не обладающим специализированными знаниями. Для это возможно использовать практику описания действия пациента в качестве алгоритма (пошаговая инструкция) .

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения.

1. Увеличить количество мест для сидения в поликлинике №2 Кузнецкой ЦРБ

2. При организации внешнего и внутреннего благоустройства учитывать специфику учреждений и потребности пациентов (установка навесов, креплений для детских колясок и санок в детских поликлиниках),

3. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения (поликлиники №2-№4 Кузнецкой ЦРБ, филиалы поликлиники Кузнецкой городской детской больницы).

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.

III. Доброжелательность персонала.

1. Разработать стандарт отношения к пациенту (этический кодекс) для всех уровней медицинского персонала учреждений здравоохранения;

2. Главному врачу Кузнецкой городской детской больницы Дерябиной Г.П. наладить канал обратной связи между пациентом и учреждением с целью выяснения удовлетворенности качеством взаимодействия с медицинским персоналом.