



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ № 4

г. Челябинск

от «20» мая 2016 г.

№ 4

О результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области в 2015 году

Заслушав и обсудив доклад председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области Москвичевой М.Г. Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области отмечает, что независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области регламентирована Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статья 79.1. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями), Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Законом Челябинской области № 155-ЗО от 13.04.2015 г. «Об общественном контроле в Челябинской области».

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Законом Челябинской области № 155-ЗО от 13 апреля 2015 г. «Об общественном контроле в Челябинской области» сформирован Общественный совет при Министерстве здравоохранения Челябинской области, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 08.09.2015 г. № 1342 «Об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Челябинской области».

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется Общественным советом при Министерстве здравоохранения Челябинской области в соответствии с приказами

Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» и от 28.11.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Общественным советом при Министерстве здравоохранения Челябинской области на основании сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе за 2015 год сформирована балльная оценка медицинских организаций Челябинской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. По итогам 2015 года обработано 14 125 анкет.

Обязательной независимой оценке качества оказания медицинских услуг в 2015 году подлежали медицинские организации, утвержденные протоколом заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области № 9 от 29.06.2015 г.:

муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница г. Коркино»; муниципальное медицинское лечебно-профилактическое учреждение Кыштымская центральная городская больница им. А.П. Силаева; государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная больница г. Троицк»; муниципальное учреждение здравоохранения Агаповская центральная районная больница администрации Агаповского муниципального района; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения Аргаяшская центральная районная больница; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Ашинская центральная городская больница»; Брединская муниципальная центральная районная больница; муниципальное учреждение здравоохранения Варненская центральная районная больница; муниципальное учреждение здравоохранения Верхнеуральская центральная районная больница; муниципальное бюджетное лечебно-профилактическое учреждение «Центральная городская больница» Верхнеуфалейского городского округа; государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница с. Еткуль»; муниципальное учреждение здравоохранения «Каслинская центральная районная больница»; муниципальное учреждение «Катав-Ивановская центральная районная больница»; муниципальное учреждение «Кизильская центральная районная больница»; муниципальное учреждение «Красноармейская центральная районная больница»; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Кунашакская центральная районная больница»; бюджетное муниципальное медицинское лечебно-профилактическое учреждение здравоохранения «Кусинская центральная районная больница»; муниципальное учреждение здравоохранения «Нагайбакская центральная районная больница»; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Нязепетровская центральная районная больница»; муниципальное учреждение здравоохранения «Октябрьская центральная районная больница»; муниципальное бюджетное лечебно-профилактическое учреждение Пластская центральная городская больница;

муниципальное учреждение здравоохранения «Саткинская Центральная районная больница»; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения Сосновская центральная районная больница; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Увельская центральная районная больница»; муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Уйская центральная районная больница Челябинской области»; муниципальное учреждение здравоохранения «Чесменская центральная районная больница»; муниципальное учреждение здравоохранения «Южноуральская центральная городская больница».

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводилась в отношении условий оказания услуг по общим критериям в стационарных и амбулаторных условиях: открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

По результатам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в стационарных условиях за 2015 год в целом по Челябинской области удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении 93,5 % опрошенных; из числа неудовлетворенных 42 % пожаловались на отсутствие свободных мест ожидания, 18,7 % - на отсутствие питьевой воды, 17,8 % опрошенных на состояние туалета; 78 % респондентов ожидали в приемном отделении до 30 минут, 12 % до 45 минут; достаточно высокая удовлетворенность населения отношением персонала приемного и стационарного отделений - 95,5 % и 95,7 % соответственно. 98,5 % опрошенных в 2015 году госпитализированы в плановом порядке в назначенные сроки, при этом большинство на сроках ожидания менее 15 дней (77,8 %); необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет во время пребывания в стационаре возникла у 7,3 % респондентов, диагностические исследования у 3 % (основной целью назначения диагностических исследований по мнению опрошенных является уточнение диагноза - 76,6 %). 95,4 % респондентов высоко оценили компетентность медицинских работников стационарных подразделений, из числа неудовлетворенных 62,5 % отметили отсутствие разъяснений по поводу состояния здоровья; питанием во время пребывания в медицинской организации удовлетворены 86,9 % респондентов; условиями пребывания в медицинской организации удовлетворены 90,8 % опрошенных, из числа неудовлетворенных основными причинами называют состояние материальной базы медицинских организаций (требуется ремонт - 43,5 % респондентов, старая мебель - 27,2 % опрошенных). В итоге 92 % опрошенных рекомендовали бы медицинские организации Челябинской области для получения стационарной медицинской помощи.

По результатам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях за 2015 год в целом по Челябинской области 88,3 % респондентов записались на прием к врачу при первом обращении в

медицинскую организацию, при этом большинство обратились в регистратуру (57,1%), телефоном воспользовались 29,8% опрошенных, наименьшей популярностью у населения пользуется сеть Интернет (5,3%); 85 % респондентов приняты врачом во время, установленное по записи, при этом у наибольшего числа опрошенных сроки ожидания приема составили менее 5 дней (77,2 %); отмечается достаточно высокая информированность населения об участковой службе - 83% респондентов знают своего участкового терапевта (педиатра), из них удовлетворены их отношением и компетентностью 87,5 и 87,3 % опрошенных соответственно, из числа неудовлетворенных 85,1 % отметили отсутствие разъяснений по поводу состояния здоровья; 87,6% респондентов отмечают своевременное выполнение диагностического исследования, установленного по записи, при этом ожидание инструментального и лабораторного исследования у 70,2 % опрошенных составляет менее 5 дней; срок ожидания КТ/МРТ у 59,3 % - менее 15 дней; 14% респондентов отмечают увеличение сроков ожидания инструментального и лабораторного исследования (10 дней и более), 12,6 % опрошенных ожидают проведения КТ/МРТ 30 дней и более; условиями пребывания в медицинской организации удовлетворены 86,7 % опрошенных, из числа неудовлетворенных основными причинами называют отсутствие свободных мест ожидания (47,2 %), отсутствие питьевой воды (17,6%), состояние туалета (15,3%); достаточно высоко респонденты оценили доброжелательность и компетентность медицинских работников амбулаторных подразделений (91,1 и 90,3 % соответственно). В итоге 82,4 % опрошенных рекомендовали бы медицинские организации Челябинской области для получения амбулаторной медицинской помощи.

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области руководители медицинских организаций обеспечивают размещение информации на официальных сайтах медицинских организаций в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Также, в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», руководители медицинских организаций обеспечивают размещение актуальных сведений на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 25.12.2013 г. № 2203 «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения в Челябинской области на 2014-2018 годы» (в ред. от 25.06.2015 г.) ответственными исполнителями вышеуказанных мероприятий являются руководители медицинских организаций и ГБУЗ «ЧОМИАЦ».

На соответствие приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н в 2015 году проверялись официальные сайты 194 медицинских организаций Челябинской области.

По итогам оценки за 2015 год на официальных сайтах отсутствует информация:

- о страховых медицинских организациях у 32 % медицинских организаций;
- об адресах и контактных телефонах Минздрава, Роспотребнадзора и Росздравнадзора по Челябинской области у 21 % медицинских организаций;
- о графике приема граждан руководителем медицинской организации с указанием телефона и адреса электронной почты у 27 % медицинских организаций;
- о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг у 29 % медицинских организаций;
- о дате государственной регистрации, сведения об учредителе у 27 % медицинских организаций;
- о сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации населения у 51 % медицинских организаций;
- о показателях доступности и качества медицинской помощи в рамках ППГ и ТППГ у 39 % медицинских организаций;
- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в рамках ППГ и ТППГ у 31 % медицинских организаций;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках ППГ и ТППГ у 23 % медицинских организаций;
- о правах и обязанностях граждан в сфере здравоохранения у 31 % медицинских организаций;
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг у 25 % медицинских организаций;
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги у 26 % медицинских организаций;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг у 25 % медицинских организаций;
- о правилах и сроках госпитализации у 40 % медицинских организаций;
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям у 56 % медицинских организаций;
- о правилах записи на первичный прием, обследование, консультацию у 26 % медицинских организаций;

- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций у 64 % медицинских организаций;
- о перечне лекарственных препаратов в рамках программы «7 нозологий» у 62 % медицинских организаций;
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения у 46 % медицинских организаций;
- о графике работы и часах приема медицинского работника у 23 % медицинских организаций;
- о сертификатах медицинских работников, сроках действия сертификатов у 51 % медицинских организаций;
- об уровне образования, специальности и квалификации медицинских работников у 47 % медицинских организаций;
- отзывы пациентов у 39 % медицинских организаций;
- рубрика «вопрос - ответ» у 28 % медицинских организаций;
- возможность разместить на сайте медицинской организации обращение у 22 % медицинских организаций;
- возможность и работоспособность системы записи на прием к врачу с использованием сети «Интернет» у 36 % медицинских организаций;
- информация об отзывах потребителей услуг у 37 % медицинских организаций.

По итогам проверки официальных сайтов за 2015 год обращает внимание:

- наличие грамматических ошибок на 20 % официальных сайтов;
- отсутствует работоспособный поиск на 32 % официальных сайтов;
- неудобная навигация на 23 % официальных сайтов;
- медленная загрузка элементов страниц на 16 % официальных сайтов;
- отсутствует версия для слабовидящих на 48 % официальных сайтов;
- неудовлетворительный дизайн у 27 % официальных сайтов;
- устаревшая информация у 24 % официальных сайтов.

На основании вышеизложенного, Коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Информацию председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области Москвичевой М.Г. принять к сведению.

2. Общественному совету при Министерстве здравоохранения Челябинской области (М.Г. Москвичева) предоставить Министру здравоохранения Челябинской области С.Л. Кремлеву перечень медицинских организаций, не обеспечивших условия для организации анкетирования населения по удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг в стационарных и амбулаторных условиях, по итогам 2015 года.

3. Комиссии о согласовании назначения на должность (освобождения от должности) руководителей медицинских организаций учитывать результаты независимой оценки при согласовании назначения на должность руководителей медицинских организаций Челябинской области.

Срок - постоянно.

4. Руководителям медицинских организаций Челябинской области:

1) в части оценки комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступности их получения, сроков ожидания предоставления медицинской услуги, удовлетворенности оказанными услугами:

- провести анализ работы регистратуры поликлиники, приемного отделения, стационарных и поликлинических подразделений медицинской организации;

- с учетом результатов анализа принять необходимые управленческие решения;

- усилить контроль за условиями пребывания и питанием в медицинской организации;

- обеспечить условия реализации сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов, утвержденных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2016 год;

2) в части оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации:

- провести занятия с медицинскими работниками по вопросам медицинской этики и деонтологии.

Срок - постоянно.

5. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» М.В. Бавыкину – разместить настоящее решение на сайте Министерства здравоохранения Челябинской области

6. Контроль исполнения данного решения аппаратного совещания Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Щетинина В.Б.

Председатель



С.Л. Кремлев

Секретарь



Л.В. Кучина