

**Общественный совет
при Министерстве здравоохранения Российской Федерации
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями**

Отчет о проведении в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация

Москва
2018 г.

Содержание

1. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	3
1.1.Правовая основа и цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациям.....	3
1.2.Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	5
1.3.Этапы и методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями	5
1.4.Структура и охват медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году	6
2. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году.....	8
2.1.Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации".....	8
2.2.Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги".....	12
2.3.Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов".....	13
2.4.Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации".....	14
2.5.Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг".....	15
3. Основные выводы и предложения по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году.....	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, УЧАСТВУЮЩИМИ В РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УЧРЕДИТЕЛЕМ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, И В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ В 2018 ГОДУ ПРОВОДИЛАСЬ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.

1.1 Правовая основа и цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Основные нормативные правовые акты, регулирующие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

- Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее № 323-ФЗ)

- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг

медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ, по независимой оценке, качества условий оказания услуг медицинскими организациями»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 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»

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован 20.11.2018 № 52726)

Полный перечень нормативных правовых актов, регулирующих проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями приведен на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в разделе Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими

организациями
(<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>)

Цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – независимая оценка):

-информирование граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

-повышение качества деятельности медицинских организаций.

Независимая оценка не проводится:

-в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности

-контроля качества медицинской помощи.

1.2 Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями установлены Федеральным законом № 392-ФЗ:

- Открытость и доступность информации о медицинской организации

- Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги

- Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

- Удовлетворенность условиями оказания услуг

- Доступность медицинских услуг для инвалидов

Показатели, характеризующие указанные критерии, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (далее – Показатели).

1.3 Этапы и методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями применялся опрос получателей услуг в форме анкетирования (в том числе онлайн-анкетирование) по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах медицинских организаций и органов государственной власти в сфере охраны здоровья.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

официальные сайты медицинских организаций

официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, обеспечение комфортных условий предоставления услуг, обеспечение доступности для инвалидов помещений медицинских организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

В целях оценки открытости и доступности информации о медицинской организации Общественным советом разработана интерактивная анкета для оценки соответствия информации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, а также наличия и функционирования на официальном сайте дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Основные этапы проведения независимой оценки:

- определение перечня медицинских организаций, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг,

- осуществление независимой оценки (натурные исследования условий оказания услуг в медицинских организациях (проводились с участием представителей учредителя медицинской организации и руководителя медицинской организации), выявление мнения получателей услуг, анализ работы сайтов медицинских организаций, организация работы с массивом полученной информации, обобщение информации, интерпретация и оценка полученных данных),

- расчет Показателей по каждой медицинской организации в соответствии с Единым порядком расчета, установленным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г., регистрационный № 52409),

- формирование предложений по повышению качества условий оказания услуг медицинскими организациями и улучшению их деятельности,

- утверждение результатов независимой оценки.

1.4 Структура и охват медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2018 году

Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг утвержден Общественным советом при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 24.05.2018 г., протокол № 2 (прилагается).

Независимая оценка проведена в отношении 108 медицинских организаций, из них – 36 организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, 24 организации, подведомственные Министерству внутренних дел Российской Федерации, 18 организаций, подведомственных Федеральному медико-биологическому агентству, 14 организаций – Министерству

обороны Российской Федерации, 5 организаций – Министерству науки и высшего образования Российской Федерации, 4 организации - Фонду Социального Страхования Российской Федерации, 2 организации – Министерству труда и социального развития Российской Федерации, 2 организации – Федеральной таможенной службе, 2 организации – Федеральной службе исполнения наказаний, 1 организация – Федеральной службе войск национальной гвардии Российской Федерации.

Медицинские организации, в отношении которых проводилась независимая оценка, оказывают различные виды медицинской помощи (первичную медико-санитарную, специализированную, в т.ч. высокотехнологичную), в амбулаторных и стационарных условиях, а также в условиях дневного стационара, имеют различные коечный фонд, объемы медицинской помощи, численность прикрепленного населения и медицинского персонала и др., оказывают медицинскую помощь взрослому и детскому населению в зависимости от вида и профиля медицинской организации. В их числе: поликлиники – 5 (1 детская), больницы – 3, медико-санитарные части – 24, госпитали – 11, специализированные медицинские центры – 13, научные организации – 24, образовательные учреждения – 10, санаторно-курортные организации – 18.

Проведение независимой оценки 14 медицинских организаций, переданных в ведение Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, перенесено на 2019 год в связи с проведением реорганизационных мероприятий:

ФБУЗ Поликлиника Томского научного центра Сибирского отделения Российской Академии Наук,

ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения Российской академии наук,

ФГБНУ «Институт экспериментальной медицины»,

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем гигиены и профессиональных заболеваний»,

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт фундаментальной и клинической иммунологии»,

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины»,

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт экспериментальной и клинической медицины»,

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний»,

ФГБУ «Научно-исследовательский институт акушерства, гинекологии и репродуктологии им. Д.О. Отта»,

ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой Российской академии наук (ИМЧ РАН),

ФГБУЗ Медицинское объединение Дальневосточного отделения Российской академии наук,

ФГБНУ «Томский национальный исследовательский медицинский центр Российской Академии Наук»,

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В 2018 ГОДУ

2.1 Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Оценка открытости и доступности информации об организации характеризуется следующими показателями:

-Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

-Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

-Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Проведена проверка содержания и формы предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на официальных сайтах и «контрольные мероприятия» в медицинских организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, а также оценка результатов анкетирования получателей услуг.

В среднем по данной группе показателей медицинские организации набрали 67 баллов.

Следует отметить, что в период проверки содержания и формы предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на официальных сайтах, с 1 ноября по 7 декабря 2018 г. – у 10 медицинских организаций из утвержденного перечня сайты на момент проверки отсутствовали или не функционировали в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Было выявлено, что 51% медицинских организаций имеют удобную для пользователя архитектуру сайта. В целом результаты оценки свидетельствуют о

необходимости совершенствования работы в данном направлении. Имеются следующие общие замечания:

- Отсутствие схемы проезда к организации отмечается у 20% организаций.
- Информация о дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях) отсутствует у 23% или дается частично (6%).
- Контактная информация не содержит электронной почты (12% организаций).
- Нет правил внутреннего распорядка для потребителей услуг (46%).
- График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами отсутствует (36%) или представлен без указания телефона и адреса электронной почты для связи (19%).
- Информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья отсутствует (31%) или дается фрагментарно, случайно, без ориентации на потребителя услуг (7%).
- Информация об отзывах потребителей услуг отсутствует (46%) или дается через отзывы юридических лиц (6%).
- Информация о медицинских работниках представляется достаточно хаотично (за исключением руководящих лиц).
- График работы и часы приема медицинского работника чаще всего отсутствуют (47%), эту информацию предлагается уточнять в регистратуре или в личном кабинете (10%).

Важно отметить, что половина сайтов медицинских организаций функционируют без быстрого поиска, 42% не имеют версии для слабовидящих, что затрудняет получение необходимой информации для потребителей услуг.

У значительной части медицинских организаций сайты нуждаются в серьезной переработке, т.к. представленная на них информация не только слабо структурирована и систематизирована, но и нередко потеряла свою актуальность:

- Федеральное казенное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть МВД России по Кемеровской области» https://40.xn--b1aew.xn--p1ai/umvd/Struktura/MSCH/Mediko_sanitarnaja_chast
- Федеральное казенное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть МВД России по Самарской области» <https://мсч.63.мвд.рф/>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Пансионат им. А.И. Майстренко» <http://maistrenko.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение «Северо-Кавказский федеральный научно-клинический центр Федерального медико-биологического агентства» <http://www.skfnkc.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тихоокеанский государственный медицинский университет». Стоматологическая клиника ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России <http://tgmu.ru/pages/5557afa474676d3de6f11400>

- Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения Санаторий им. А.М. Горького Российской академии наук <http://sanatoriygorkogo.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Томский национальный исследовательский медицинский центр Российской академии наук».
 - Подразделения
 - ✓ Подразделение – НИИ психического здоровья <http://www.mental-health.ru>
 - ✓ НИИ фармакологии и регенеративной медицины им. Е.Д. Гольдберга <http://www.pharmso.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение науки «Федеральный исследовательский центр питания, биотехнологии и безопасности пищи». www.ion.ru
- Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский государственный медицинский университет» <http://www.kgmu.kcn.ru/clinics/clinic>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение «Пятигорский государственный научно-исследовательский институт курортологии Федерального медико-биологического агентства» <http://www.gniik.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Поликлиника Томского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук» <http://poltnc.tomsk.ru/news/>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский реабилитационный центр «Сергиевские минеральные воды» Федерального медико-биологического агентства» <https://sernovodsksmv.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Научно – исследовательский институт комплексных проблем гигиены и профессиональных заболеваний» <http://www.nii-kpg.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Центральный научно-исследовательский институт туберкулеза» <http://critub.ru>
- Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет имени В. И. Разумовского».
 - Подразделения:
 - ✓ Клиника кожных и венерических болезней <http://сардерма.рф/>

- ✓ Клиническая больница имени С. П. Миротворцева
<http://www.kb3sgmu.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный медицинский университет».
 - Подразделения:
 - ✓ Стоматологическая поликлиника
<http://stgmru.ru/?s=academy&k=clinics&id=144>
 - ✓ Медицинский центр <http://stgmru.ru/?s=academy&k=clinics&id=92>
 - ✓ Клиника микрохирургии. www.microhirurg.stgmru.ru;
 - ✓ Клиника эндоскопической и малоинвазивной хирургии
<http://endo26.ru/>
 - ✓ Центр иммунопрофилактики и предупреждения инфекционных заболеваний <http://stgmru.ru>
- Федеральное казенное учреждение здравоохранения «Санаторий «Эльбрус» МВД России» <https://эльбрус.дт.мвд.рф/>
- Федеральное казенное учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть МВД России по Тульской области» https://мсч.71.мвд.рф/kontakty/shema_proezda
- Федеральное государственное бюджетное учреждение Санаторий «Лесное» <https://sanlesnoe.ru/>
- Федеральное государственное бюджетное учреждение "Российский Научный Центр Рентгенорадиологии" Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБУ "РНЦРР" Минздрава России) www.mcrgr.ru
- Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой Российской академии наук <http://ihb.spb.ru/>

При посещении медицинских организаций и проверке информации, размещенной на информационных стендах, чаще других отмечается:

- представление недействующих нормативно-правовых актов,
- наличие медицинских документов (направления, истории болезни, результаты анализов и диагностических исследований, амбулаторные карты) в свободном для пациентов и посетителей доступе,
- отсутствие информации о порядке получения медицинской помощи по полису ОМС,
- отсутствие для ознакомления правил предоставления платных медицинских услуг и порядка их оплаты,
- отсутствует информация о медицинских работниках,
- наличие рекламы фармацевтических компаний и производителей медицинских изделий (на халатах, плакатах, подставках),

- отсутствие информации в доступной форме, разъясняющей порядок записи на прием к руководителю организации.

2.2 Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, оценивалась по итогам анкетирования потребителей услуг, а также при посещении медицинских организаций, и характеризуется показателями:

- Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг
- Время ожидания предоставления медицинских услуг
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Анализ результатов показывает, что посетители медицинских организаций в целом достаточно высоко оценивают уровень комфортности условий предоставления услуг. Среднее значение критерия – 89 баллов. Однако, при посещении медицинских организаций было отмечено:

- использование санитарно-гигиенических помещений в качестве склада для мебели, грязного белья, мусорных баков,
- отсутствие в санитарно-гигиенических помещениях средств гигиены,
- отсутствие работоспособного лифта,
- сложности с записью на прием к врачу и для проведения диагностических исследований,
- отсутствие электронной записи,
- наличие очередей и длительное время ожидания у кабинета приема врача и проведения диагностических исследований,
- необходимость проведения повторных лабораторных и инструментальных исследований, пересмотра патоморфологического материала при обращении в медицинские организации онкологического профиля,
- некомпетентность работников медицинских организаций, осуществляющих первичный контакт (по телефону, в регистратуре),
- отсутствие в детском консультативно-диагностическом отделении зоны ожидания для родителей с детьми и камеры хранения, что является необходимым условием для пациентов, приезжающих из других регионов,
- необходимость проведения ремонтных работ и создания комфортных условий пребывания пациентов в ФГБУ «Уральский научно-исследовательский институт охраны материнства и младенчества» Министерства здравоохранения Российской Федерации, ФГБУЗ «Клиническая больница № 8 Федерального медико-биологического агентства, ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

2.3 Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по итогам анкетирования и при посещении медицинских организаций, включая показатели:

- Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
- Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

По данному критерию медицинские организации, в отношении которых проводилась независимая оценка, получили самые низкие оценки. Только 21 медицинская организация получила по условиям доступности для инвалидов 70 и более баллов. Среднее значение критерия составило 54 балла.

Типичные ограничения доступности медицинских организаций для маломобильных групп населения по результатам осмотра медицинских организаций:

- отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,
- отсутствие адаптированных лифтов;
- отсутствие расширенных дверных проемов;
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений (туалеты);
- отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,
- отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,
- отсутствие работников медицинской организации для сопровождения инвалидов и оказания им необходимой помощи.

Медицинские организации, находящиеся в ведении:

Министерства здравоохранения Российской Федерации: ФГБОУВО «Кубанский ГМУ», ФГБУ «НМИЦ профилактической медицины», ФГБУ «НМИЦ психиатрии и неврологии им. В.М. Бехтерева, ФГБУ «Российский НЦ рентгенодиагностики», ФГБУ «Новосибирский НИИТО им. Я.Л. Цивьяна», ФГБУ «ГНЦ дерматовенерологии и косметологии», ФГБУ санаторий «Лесное», ФГБУ детский санаторий «Бимлюк», ФГБУ санаторий имени М.И. Калинина,

Министерства обороны Российской Федерации: ФГБУ «Лечебно-реабилитационный клинический центр», ФГБВОУВО «Военно-медицинская академия имени С.М. Кирова», ФГБУ «52 консультативно-диагностический центр», ФГКУ «439 военный госпиталь»,

Федерального медико-биологического агентства: ФГБУ «Северо-кавказский федеральный научно-клинический центр», ФГБУ «Российский НИИ гематологии и трансфузиологии», ФГБУЗ МСЧ 121, ФБУЗ МСЧ № 32, ФГУ «Пятигорский государственный НИИ курортологии», ФГБУЗ «Саратовский медицинский центр»,

ФГБУЗ «Клиническая больница № 8», ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды»,

Министерства науки и высшего образования Российской Федерации: ФГБНУ НИИ ревматологии им. В.А. Насоновой», ФГБУН «Федеральный исследовательский центр питания, биотехнологии и безопасности пищи», ФГБНУ «НИИ глазных болезней», ФГБНУ «Центральный НИИ туберкулеза», ФГБНУ «Институт экспериментальной медицины», ФГБНУ «НИИ экспериментальной и клинической медицины», ФГБНУ «НИИ фундаментальной и клинической иммунологии», ФГБНУ «НИИ комплексных проблем гигиены и профессиональных заболеваний, ФГБУН «Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой, ФГБУЗ «Пансионат имени А.И. Майстренко, ФГБУЗ Санаторий им. А.М. Горького РАН, ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения РАН,

а также ФГКУЗ «5 военный клинический госпиталь войск национальной гвардии Российской Федерации», ФГКУ Поликлиника № 3 Федеральной таможенной службы, ФКУЗ «МСЧ МВД России по Свердловской области» не имеют альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

2.4 Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации».

Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

-Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

-Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

-Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Значения показателей формировались по итогам анкетирования получателей услуг медицинских организаций, которые достаточно высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций. Среднее

значение данного критерия – 91 балл. Доля организаций, набравших 90 баллов и выше составляет 67%.

Получатели услуг наиболее высоко оценивают доброжелательность и вежливость медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (среднее значение показателя – 38 баллов), в меньшей степени удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников медицинских организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия (15 баллов – среднее значение). При этом количество получателей услуг, использующих дистанционные формы взаимодействия с медицинскими организациями, составляет менее 40% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Во время посещения медицинских организаций при возможности общения с пациентами: в стационарных условиях пациенты очень высоко отзываются о медицинских работниках, высказывают благодарности в их адрес и предлагают чаще поощрять медицинских работников; в амбулаторных условиях – нередко высказывают недовольство в адрес работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при этом – положительно отзываются о медицинских работниках, непосредственно оказывающих медицинскую помощь.

2.5 Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Удовлетворенность условиями оказания услуг выявлялась путем анкетирования получателей услуг, и включает в себя показатели:

-Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

-Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

-Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Медицинские организации федерального подчинения получили высокие баллы по показателям удовлетворенности. Среднее значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 93 балла. Получатели услуг в большей степени не удовлетворены навигацией внутри медицинских организаций. Только 31 % медицинских организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» получили максимальное количество баллов (20).

При проведении «контрольных» мероприятий в медицинских организациях наиболее часто отмечается:

отсутствие навигации или сложность ее представления и восприятия,

отсутствие номеров кабинетов,
отсутствие логистики движения пациентов,
отсутствие на дверях кабинетов сведений о медицинских работниках (ФИО),
осуществляющих прием,
представление недостоверных сведений в расписании медицинских работников,
графике работы медицинской организации, в порядке оказания платных
медицинских услуг.

В целом по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг доля организаций, получивших 90 баллов и выше, составляет 71%.

37 % медицинских организаций получили максимальный балл (30) по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

По показателю «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» максимальное количество баллов (50) получили 36 % медицинских организаций.

3.ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В 2018 ГОДУ

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг в медицинских организациях федерального уровня.

В целом медицинские организации показали хорошие результаты, преодолев порог в 70 баллов (по 100 бальной шкале).

Высокими оценками получателей медицинских услуг были отмечены показатели, характеризующие:

- критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (среднее значение критерия – 93 балла),

- критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (среднее значение критерия – 91 балл),

- критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (среднее значение критерия – 89 баллов).

Наименьшие оценки получили показатели, характеризующие критерии:

- Открытость и доступность информации об организации (среднее значение критерия – 67 баллов).

- Доступность услуг для инвалидов (среднее значение критерия – 54 балла).

Таким образом самым проблемным направлением, требующим принятия комплексных решений, является обеспечение условий доступности для

инвалидов медицинских организаций, предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

Необходимо отметить недостаточный уровень открытости и доступности информации о медицинских организациях.

Максимальная оценка, которую могла получить медицинская организация – 100 баллов. Наивысший балл, который получен медицинской организацией – 93, наименьшее количество баллов, полученных медицинской организацией – 60. Средний балл оценок всех организаций составляет 79.

Основываясь на результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, учредителем которых является Российская Федерация, предлагается:

1. Министерству здравоохранения Российской Федерации:

1.1. Довести информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями до руководителей федеральных органов исполнительной власти, в ведении которых находятся медицинские организации, и руководителей медицинских организаций.

1.2. При формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных организациях, оказать содействие по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов.

2. Руководителям медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг:

2.1. Сформировать планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, по критериям:

2.1.1. Открытость и доступность информации об организации

- провести внутренний аудит (технический и содержательный) своих официальных сайтов, доработать их с учетом общих замечаний, выявленных в ходе независимой оценки, и привести информацию в соответствие с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 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"»;

- назначить лицо, ответственное за размещение информации на сайте организации, полноту, актуальность и достоверность ее содержания;

- расширять информационное поле для пациентов, обеспечив доступность документов, регламентирующих деятельность организации, информации об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о медицинских работниках, порядке и условиях оказания платных медицинских услуг;

-обеспечить работоспособность способов обратной связи с пациентами (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения, благодарности); раздел «Часто задаваемые вопросы») и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий их оказания (анкета для опроса граждан);

- обеспечить версию сайта для слабовидящих;

- внедрить быстрый поиск, который «умеет» распознавать общепринятые запросы пациентов;

- обеспечить удобство навигации по сайту, легкость и удобство пользования для граждан, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, работоспособность поиска по сайту, наглядность, понятность представления, простоту и понятность восприятия представленной информации;

2.1.2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

- обеспечить соблюдение установленных сроков (времени) ожидания и своевременность предоставления медицинских услуг,

- принять меры по созданию в помещениях организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания, гардеробов, питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений и др.);

- разработать алгоритмы регулирования потоков пациентов;

- организовать обучение медицинских работников приемам оптимизации работы с пациентами;

- организовать обучение работников, обеспечивающих первичный контакт с пациентами, по вопросам организации и порядков оказания медицинской помощи, обеспечения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь,

- обеспечить электронную запись на прием к специалистам и диагностические исследования,

- рассмотреть вопрос о продолжительности времени посещения родственниками пациентов в стационарных условиях в вечернее время (до 20.00 – 21.00);

2.1.3. Доступность услуг для инвалидов

- разработать паспорт доступности для инвалидов медицинской организации и предоставляемых услуг,

- провести мероприятия по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов,

- организовать инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов медицинской организации и предоставляемых услуг;

2.1.4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

- назначить лицо, ответственное за коммуникацию с пациентами и разрешение конфликтных ситуаций,
- обеспечить на постоянной основе повышение квалификации специалистов по вопросам профессиональной этики и деонтологии;
- организовать на постоянной основе обучение специалистов по вопросам взаимодействия с пациентами и их родственниками, предотвращения конфликтных ситуаций («Управление потоками пациентов, информирование пациентов», «Управление конфликтами в медицинской организации, создание бесконфликтной среды» и др.)
- разработать порядок маршрутизации пациента при возникновении конфликтной ситуации, порядок рассмотрения и принятия решений по обращениям пациентов,
- обеспечить регулярный аудит работы регистратуры (подразделений первичного контакта с пациентами);

2.1.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

- разработать логистику движения пациентов и систему навигации по территории медицинской организации и ее помещениям,
- представить систему навигации в форме, понятной для восприятия пациентами.