

Результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в Республике Башкортостан

Наименование медицинской организации:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканский наркологический диспансер №1 Минздрава РБ.

Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг данными медицинскими организациями определялась по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере здравоохранения:

I. Открытость и доступность информации о медицинской организации (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в помещениях организации);

II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги;

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Для ГБУЗ Республиканский наркологический диспансер №1 рассчитано необходимое количество анкет, исходя из выделенного объема медицинской помощи, оказываемой в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годов (Постановление Правительства Республики Башкортостан от 23 декабря 2016 № 537).

Для группы «В амбулаторных условиях» объем выборки составил 385 анкет, для группы «В стационарных условиях» – 370 анкет.

Рейтинг медицинской организации рассчитан на основании представленного свода данных электронного анкетирования в соответствии с методическими рекомендациями приказа Минздрава России от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и письма Минздрава России от 14.07.2017 № 21-3/10/2-4721.

В целом в ГБУЗ Республиканский наркологический диспансер №1 уделяется достаточно внимания проблемам качества оказания услуг, открытости и доступности информации на информационных стендах и на официальном сайте.

При оказании услуг в амбулаторных условиях созданы необходимые условия для комфортного пребывания пациентов в медицинской организации, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. В единичных случаях респондентами отмечено отсутствие необходимого количества свободных мест ожидания.

При оказании услуг в стационарных условиях созданы необходимые условия для комфортного пребывания пациентов в медицинской организации. В единичных случаях респондентами отмечена необходимость проведения ремонта помещений, износ мебели.

На момент проведения мониторинга, предпринятые меры для обеспечения доступности услуг пациентам с ограниченными возможностями здоровья не достаточны. В единичных случаях при получении услуг пациенты с ограниченными возможностями здоровья указали отсутствие необходимого количества пандусов, поручней, сменных кресел-колясок, доступных санитарно-гигиенических помещений.

Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг соответствует требованиям, указанным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

В целом в организации присутствует доброжелательная атмосфера по отношению к пациентам и сопровождающим их лицам.

По удовлетворенности качеством обслуживания пациентов медицинская организация является одним из лидеров рейтинга.

Таблица 1

Показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг (выгрузка от 31.08.2017 года)

I. В амбулаторных условиях (максимальное значение общего интегрального показателя – 73 балла)

№ п/п	Показатели	Итоговое значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	14
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	24
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	15
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	10
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	10
Общий интегральный показатель (в амбулаторных условиях)		73

II. В стационарных условиях (максимальное значение общего интегрального показателя – 75 баллов)

№ п/п	Показатели	Итоговое значение показателя в баллах
-------	------------	---------------------------------------

№ п/п	Показатели	Итоговое значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	14
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	19
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	15
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	10
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	15
Общий интегральный показатель (в стационарных условиях)		73

Предложения по улучшению качества оказания услуг в медицинской организации

По блоку 1 «Открытость и доступность информации о медицинской организации»:

- постоянный мониторинг соответствия официального сайта с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н и приказа Минздрава РБ от 05.06.2015 № 1760-Д;

- обеспечение регулярности обновления информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах и информационных стендах в медицинских организациях республики;

- соблюдение сроков предоставления ответов на обращения пациентов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

По блоку 2 «Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»:

- утверждение Башкирской республиканской организацией ООО «Всероссийское общество инвалидов» и непосредственно руководителем учреждения – Паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры ГБУЗ Республиканский наркологический диспансер №1 в рамках реализации проекта «Доступная среда»;

- строгий контроль реализации мероприятий деятельности медицинской организации согласно утвержденному Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры ГБУЗ Республиканский наркологический диспансер №1 в рамках реализации проекта «Доступная среда» с соблюдением требований законодательства Российской Федерации;

- строгий контроль за санитарным состоянием помещений общественного пользования, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- анализ инфраструктуры медицинской организации с целью приобретения мебели (скамьи для посетителей) и при необходимости проведение текущего ремонта помещений;

- контроль наличия и достоверности размещения информационно-указательных знаков на территории медицинских организаций.

По блоку 3 «Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги»:

- контроль деятельности специалистов по оптимальному графику приема пациентов;

- обеспечение доступности информации о сроках предоставления услуг в ГБУЗ Республиканский наркологический диспансер №1 Минздрава РБ на официальном сайте и информационных стендах;

- строгий контроль наличия и актуальности предоставляемых информационных данных;

- усиление информирования пациентов о сроках предоставления услуг при записи на прием к специалистам.

По блоку 4 «Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации)»:

- проведение совещаний для врачей-специалистов, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

По блоку 5 «Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации»:

- составление, утверждение и контроль выполнения плана по улучшению качества оказания услуг в медицинской организации. Назначение ответственного лица по организации и проведению независимой оценки качества в медицинской организации;

- назначенному ответственному лицу по организации и проведению независимой оценки качества проводить постоянный мониторинг выполнения мероприятий утвержденного плана по улучшению качества оказания услуг в медицинской организации;

- систематизация работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в соответствии с новыми нормативными требованиями.