https://zdrav.tomsk.ru/ru/zdravoohranenie-v-tomskoy-oblasti/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-meduchrezhdeniy/2017

[**Итоги проведения независимой оценки качества работы медицинских учреждений Томской области в 2017 году**](https://zdrav.tomsk.ru/ru/zdravoohranenie-v-tomskoy-oblasti/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-meduchrezhdeniy/2017#collapse)

Независимая оценка качества в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в рамках областной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на территории Томской области, осуществляется с 2015 года.

За период 2015 – 2017 годы независимая оценка качества проведена в 61 медицинской организации государственной и частной форм собственности на территории Томской области.

Независимая оценка качества в медицинских организациях проводится на основании критериев, утвержденных [**приказом Минздрава России от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»**](http://docs.cntd.ru/document/420240046)**.**

Основными критериями качества оказания услуг медицинскими организациями являются:

* доступность и открытость информации о медицинской организации, о предоставляемых медицинских услугах;
* комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность медицинских работников;
* удовлетворенность пациентов оказанными услугами.

В рамках независимой оценки качества проводится аудит условий организации медицинской помощи, оценка наполняемости официального сайта учреждения и информационных стендов, анкетирование пациентов, получающих медицинскую помощь в поликлинике и стационаре.

В рамках исполнения государственного контракта на оказание услуг по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Томской области, в 2017 году, организацией - оператором по организации и проведению независимой оценки качества работы медицинских организаций на территории Томской области определено ООО «Демиург».

В 2017 году проведены исследования в 42 медицинских организациях, в том числе 37 поликлиники и 15 стационаров, на территории Томской области:

1. ОГАУЗ «Александровская районная больница»
2. ОГБУЗ «Каргасокская районная больница»
3. **ОГАУЗ «Томский фтизиопульмонологический медицинский центр»**
4. ОГБУЗ «Детская инфекционная больница имени Г.Е. Сибирцева»
5. ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника»
6. ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»
7. ОГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1»
8. ОГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №2»
9. ОГАУЗ «Поликлиника №4»
10. ФГБ НУ «Томский национальный исследовательский медицинский центр Российской академии наук»
11. ФБУ Центр реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Ключи»
12. ФГБУ «Сибирский федеральный научно-клинический центр ФМБА»
13. ФКУЗ «Медико-санитарная часть №70 Федеральной службы исполнения наказаний»
14. Автономная некоммерческая организация «Научно-исследовательский институт микрохирургии»
15. ООО «Аб ово мед»
16. АО «Гармония здоровья»
17. ООО «Гранд Ретина»
18. ООО «Гранд Сервис»
19. ООО «Денталия»
20. ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем – Томск»
21. ООО «МАДЖ»
22. ООО «МЕДСТАР-СЕРВИС»
23. ООО «МЕДХЭЛП»
24. ООО «Медицинский научно-практический центр»
25. ООО «Санаторий «Космонавт»
26. ООО «Сибирская Медицинская Группа»
27. ООО «Сибирский институт репродукции человека»
28. ООО «ТНПС Лтд»
29. ОГБУЗ «Областная детская больница»
30. ООО «Люмена»
31. ООО «Медицинский центр «Пять звезд»
32. ООО «Томский сурдологический центр»
33. ООО «ЦЕНТР ЖЕНСКОГО ЗДОРОВЬЯ»
34. ООО «Мед-Арт»
35. ООО «Доктор ЛОР»
36. ЗАО «Стоматологическая клиника «Тверстом»
37. ОГАУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»
38. ОГБУЗ «Томский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и другими инфекционными заболеваниями»
39. ОГБУЗ «Томский областной наркологический диспансер»
40. ОГАУЗ «Детский центр восстановительного лечения»
41. ОГБУЗ «Томская клиническая психиатрическая больница»
42. ОГБУЗ «Колпашевская районная больница»

Таким образом, в 2017 году из 42 медицинских организаций:

* 16 областные;
* 22 частные;
* 4 федеральные.

По результатам проведения аудита официальных сайтов медицинских организаций выявлен ряд замечаний. Более чем у 50% организаций не представлена следующая обязательная к размещению информация:

* дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
* структура и органы управления;
* правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
* о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
* о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
* о правилах и сроках госпитализации;
* сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
* сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
* о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

При анкетировании пациентов наибольшее количество нареканий по наполнению официального сайта информацией об учреждении, о предоставляемых услугах, отмечено по ФБУ Центр реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Ключи».

Только в 26,2% организаций на официальном сайте размещена анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде).

Из 17 организаций, имеющих государственную форму собственности, только в 11 полностью заполнены показатели на **[сайте](http://www.bus.gov.ru/%22%20%5Ct%20%22_blank)**согласнo [Приказу Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями и дополнениями)](http://docs.cntd.ru/document/902290777).

В 22 учреждениях, прошедших независимую оценку качества в 2017 году, имеются отклонения по созданию отдельных условий организации медицинской помощи:

* отсутствуют навигационные системы от остановочных комплексов;
* отсутствуют таблички о запрете курения на территории медицинской организации;
* отсутствуют требуемые условия для граждан с инвалидностью (специальные маркировки на парковочных местах, кнопка вызова медицинского персонала, подъемники и поручни, лифты, тактильные и цветные наклейки и пр.);
* отсутствуют указатели с данными врача-специалиста на кабинетах в поликлиническом звене;
* не созданы комфортные зоны ожидания (недостаточное количество сидячих мест, отсутствует кулер с водой);
* не всегда соблюдается санитарный режим (наличие бесплатных бахил, наличие гигиенических средств в санитарной комнате, работа гардероба, своевременная уборка помещений и пр.);
* не всегда соблюдаются тепловой и световой режимы.

По итогам независимой оценки качества отмечена потребность в капитальном ремонте помещений ОГАУЗ «Александровская РБ», отрицательно отмечены стесненные условия ОГАУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер».

Общественным советом по независимой оценке качества планируется направить ходатайство в Администрацию Города Томска о решении вопроса обеспечения навигационных систем с указанием медицинских учреждений от остановочных комплексов, рекомендовано Департаменту здравоохранения Томской области учесть в работе потребность в ремонте в ОГАУЗ «Александровская РБ».

По данным анкетирования пациентов отмечено, что в учреждениях здравоохранения, прошедших независимую оценку качества в 2017 году, прием врачами – терапевтами, врачами – педиатрами в день обращения составил только в 47,5% случаев, в первую очередь, в учреждениях здравоохранения частной формы собственности. Время ожидания приема врача-терапевта в течение 1-2 дней отмечается в ОГБУЗ «Колпашевская РБ», в ОГБУЗ «Каргасокская РБ», в ОГАУЗ «Александровская РБ» время ожидания – более 2 дней.

В областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области, прошедших независимую оценку качества в 2017 году, время ожидания приема врачей-специалистов (оториноларинголог, невролог, офтальмолог, кардиолог, эндокринолог и пр.) составляет до 7 дней в 82,1% случаев, от 7 до 13 дней – в 9,9% случаях, более 14 дней – в 8% случаях. Данная ситуация связана с дефицитом врачебных кадров (отсутствие врача-специалиста, период отпусков, период больничных листов, участие в выездной работе).

Большинство респондентов удовлетворены сроками ожидания приема врачей-специалистов в амбулаторном звене в ФГБ НУ «Томский национальный исследовательский медицинский центр Российской академии наук», ФКУЗ «Медико-санитарная часть №70 Федеральной службы исполнения наказаний», ОГАУЗ «Томский фтизиопульмонологический медицинский центр», ОГБУЗ «Томский областной наркологический диспансер», ОГБУЗ «Томский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и другими инфекционными заболеваниями», во всех медицинских организациях частной формы собственности.

По итогам анкетирования в ОГАУЗ «Александровская РБ» значительная часть респондентов высказали неудовлетворение компетенцией врачей-специалистов, связанное с отсутствием разъяснений о состоянии здоровья и рекомендаций по дальнейшему лечению.

Общественным советом по независимой оценке качества руководителям учреждений здравоохранения совместно с Департаментом здравоохранения Томской области рекомендовано продолжить мероприятия по реализации программы кадрового обеспечения системы здравоохранения в Томской области. Ряду учреждений рекомендовано провести разъяснительную работу в учреждениях по вопросу этики и деонтологии.

По результатам исследования доступности записи на прием к врачу выяснилось, что самой популярной респонденты считают запись по телефону (56,9%) и при личном обращении в регистратуру (33,4%), использование сети Интернет для записи на прием использовали 5,9% опрошенных, 3,8% респондентов записались к врачам – специалистам непосредственно на приеме у лечащего врача.

Проведение назначенного инструментального либо лабораторного диагностического исследования менее 7 дней ожидали 89% опрошенных и 11 % - от 7 до 14 календарных дней. Из числа опрошенных 87,4% ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления до 15 календарных дней, 12,6 % - от 15 дней и более.

Среди обследованных организаций 37 учреждений оказывают медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Первое место в рейтинге занимает ОГАУЗ «Томский фтизиопульмонологический медицинский центр» набравший 72,4 балла из 73 максимально возможных. Высокие баллы получили медицинские организации частной формы собственности. На последнем месте находится ОГАУЗ «Александровская районная больница», которому было присвоено 26 баллов.

По результатам интервьюирования пациентов при получении ими медицинской помощи в стационарных условиях выявлено, что условиями пребывания в медицинской организации удовлетворены 90,3% опрошенных, не удовлетворены – 9,7% респондентов. Удовлетворены питанием в медицинской организации 94,4% опрошенных, не удовлетворены – 5,6%.

Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации для госпитализации составило 18 минут. Плановая госпитализация с момента получения направления выполнена в установленный срок в 97,7% случаях. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления составил 13 дней.

96,7 % респондентов указали, что работники стационаров в медицинских организациях на всем этапе госпитализации отнеслись к ним вежливо и доброжелательно. 95,5 % опрошенных считают медицинских работников компетентными.

В целом удовлетворены оказанными услугами в медицинских организациях в стационарных условиях 95,6% респондентов.

Среди обследованных организаций 15 учреждений оказывают медицинскую помощь в стационарных условиях.

**Первое место в рейтинге занимает ОГАУЗ «Томский фтизиопульмонологический медицинский центр», набравший 74,4 балла из 75 максимально возможных.** На последнем месте находится ОГАУЗ «Александровская районная больница», которому было присвоено 30 баллов.

Необходимо отметить, что в стационарных условиях также не все учреждения имеют возможность набрать максимальное количество баллов по ряду объективных причин. В организациях, не являющихся государственными или муниципальными учреждениями, максимальное количество набранных баллов составляет 74, поскольку не будет рассчитан показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в сети Интернет (его вес составляет 1 балл).

В санаторно-курортных организациях максимальное количество баллов составляет 55 баллов, поскольку не рассчитываются показатели «Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)» (максимальное значение - 5 баллов), «Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации» (максимальное значение - 5 баллов), «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи» (максимальное значение - 5 баллов), «Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу» (максимальное значение - 5 баллов). Для санаторно-курортных организаций, не имеющих государственную или муниципальную форму собственности, максимальное количество баллов составляет 54.

Для ОГБУЗ «Томская клиническая психиатрическая больница» максимальное значение показателя оценки равно 59 баллов, поскольку не применяются следующие критерии оценки: «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет» (3 балла), «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет» (3 балла), «Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)» (5 баллов), «Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации» (5 баллов).