

**Информация о мероприятиях по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, проведенных в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» на территории Магаданской области в 2016 году**

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», статьей 1 Закона Магаданской области от 27 февраля 2015 г. № 1867-ОЗ «Об общественном контроле в Магаданской области», Постановлением Правительства Магаданской области от 4 декабря 2015 года № 826-пп «О Порядке образования общественных советов при исполнительных органах государственной власти Магаданской области и типовом положении об общественном совете при исполнительном органе государственной власти Магаданской области» Правительством Магаданской области определен новый порядок формирования общественных Советов.

Постановлением Правительства Магаданской области от 11 марта 2016 года № 142-пп «О создании общественного совета при министерстве здравоохранения и демографической политики Магаданской области» утвержден новый состав общественного совета при Минздраве Магаданской области.

29.03.2016 г. на заседании общественного Совета открытым голосованием избран Председатель Совета, утвержден план работы и перечень медицинских организаций, в отношении которых будет осуществляться независимая оценка качества оказания медицинской помощи населению Магаданской области на 2016 год, определена организация-оператор по проведению независимой оценки качества – ОГКУЗ «Магаданский областной медицинский информационно-аналитический центр».

Из 37 медицинских организаций, оказывающих амбулаторную и стационарную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий на территории Магаданской области, утверждено:

- на 2016 год - 24 медицинские организации (64,9 %),  
в том числе частных – 4;
- на 2017 год – 37 (100%), в том числе частных – 7.

В 2015 году независимая оценка качества проводилась в 17 медицинских организациях (57%).

Для проведения независимой оценки качества (анкетирования) в 17 профессиональных объединений и общественных организаций направлены письма и анкеты, утвержденные МЗ РФ (анкеты размещены на сайтах МЗ РФ и МЗДП МО):

1. Общественная организация «Семейный марафон»
2. Магаданское региональное отделение «Ассоциация ортопедов и травматологов РФ»
3. Магаданская областная общественная организация инвалидов
4. Магаданская областная общественная организация «Профсоюз работников здравоохранения Российской Федерации»
5. Магаданская областная организация Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов
6. Общественная организация «Магаданская Областная Медицинская Ассоциация»
7. Магаданское региональное отделение общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России»
8. Магаданское областное отделение общероссийской общественной организации инвалидов войны в Афганистане и военной травмы - "Инвалиды войны"
9. Магаданское региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов-больных рассеянным склерозом "Восход"
10. Магаданское областное отделение общероссийской организации инвалидов
11. Магаданский областной общественный благотворительный фонд содействия семье, защиты материнства и детства "МАМА"
12. Магаданская областная общественная организация защиты прав потребителей
13. Магаданское областное отделение общероссийского общественного фонда «Российский фонд мира»
14. Магаданская областная общественная организация многодетных

родителей

15. Магаданская областная общественная Ассоциация коренных малочисленных народов и этнических групп севера

16. Магаданская областная общественная организация «Противораковое общество»

17. Магаданский городской совет общественной организации "Союз женщин России"

На официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минздрава России от 03.03.2016г. № 136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями» 22.08.2016г. размещен ведомственный план по организации проведения независимой оценки качества на период 2016-2018 годов по медицинским организациям Магаданской области.

Для обеспечения возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, на сайте Правительства Магаданской области и на сайтах медицинских организаций размещены анкеты для оценки качества оказания медицинских услуг.

Проводится также анкетирование пациентов непосредственно в медицинских организациях.

Представление анкет по независимой оценке качества за 2016 год завершено 31 октября. На 01.12.2016г. оператору (МИАЦ) для обработки представлено 2357 анкет.

Независимая оценка качества работы медицинских организаций в 2016 году осуществлялась:

**- в амбулаторных условиях по 17 государственным медицинским организациям и 4 медицинским организациям частной формы собственности;**

**- в стационарных условиях по 14 государственным медицинским организациям.**

**Результаты опроса жителей области, получающих медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических медицинских организациях.**

Оценивались комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В данном опросе приняли участие 1475 человек.

**При первом обращении в медицинскую организацию** удалось записаться на прием к врачу 75,9% (73,1% - 2015г., 72,1% - 2014г.) жителям, 24,1% (26,9% - 2015г.) записаться не удалось.

На приём к врачу через регистратуру лично записалось 63,4 % (58,8% - 2015г.), по телефону – 29,3% (24,7% - 2015г.), лечащим врачом на приеме при посещении 2,6 % (% - 2015г.).

Отмечается улучшение стабильности в работе инфоматов при записи к специалистам по сравнению с 2015 годом. Увеличился процент жителей, записавшихся на прием посредством сети Интернет, через портал «Гос услуги» в 5,2 раза или – 4,7% от всех записей (0,9% - 2015г.).

Остается актуальной проблема записи на прием к узким специалистам, особенно при получении талона на первичный прием к врачу гинекологу.

**Среднюю длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием** меньше 7 дней указали 88,7% пациентов (75,6% - 2015г.). 5,1% опрошенных ответили, что средняя длительность ожидания посещения врача (к узким специалистам) с момента записи – 7 дней, 2,6% опрошенных - 10 календарных дней.

**Условия пребывания в амбулаторно-поликлинических медицинских организациях** удовлетворяют 70,5 % жителей (65,9% - 2015г.).

Не удовлетворяют условия 29,5 % жителей (34,1% - 2015г.). Основные причины: отсутствие свободных мест ожидания (67,3%), отсутствие питьевой воды (кулер) (12,2%) и другое (20,5% - санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок).

**Удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта** – 81,5 % (78,7% - 2015г.) опрошенных пациентов, отмечается некоторое увеличение удовлетворенности по сравнению с прошлым годом.

Не удовлетворены обслуживанием 18,5% (18,7% - 2015г.) по следующим причинам: не разъяснена информация о состоянии здоровья - 15,7% (13,4% - 2015г.); не дана рекомендация по диагностике, лечению и реабилитации – 5,3% (6,9% - 2015г.); не дана выписка – 2,7% (1,9% - 2015г.); не выписан рецепт 5,4 % (7,2% - 2015г.).

**Удовлетворены обслуживанием у врача специалиста – 84,7 % (80,4% - 2015г.).**

Не удовлетворены 15,3% опрошенных (18,7% - 2015г.) по следующим причинам: не разъяснена информация о состоянии здоровья - 7,6% (13,4% - 2015г.); не дана рекомендация по диагностике, лечению и реабилитации – 6,3% (6,9% - 2015г.); не дана выписка – 0,34% (1,9% - 2015г.); не выписан рецепт 3,81% (7,2% - 2015г.).

**Удовлетворены отношением персонала (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в медицинской организации 89,3% опрошенных (81,3% - 2015г.).**

Не удовлетворены 10,7% жителей. Основные причины: не совсем корректное отношение персонала, в редких случаях хамство.

**Улучшилась доступность при получении диагностического обследования.**

Срок ожидания диагностического исследования (инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления: более 10 дней указало 1,2% жителей (1,9% - 2015г.). Среднее время ожидание составило менее 7 календарных дней (90,1%). Встречались замечания по невозможности записи на маммографию в МОГБУЗ «Поликлиника № 3».

Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления уменьшился. Менее 30 дней в 2016 году ожидали данного исследования 17,2% жителей, а в 2015 году 4,7%.

В 2016 году в анкеты были добавлены вопросы, касающиеся обеспечение условий доступности для инвалидов. 7,3% опрошенных отметили, что имеют группу ограничения трудоспособности.

Удовлетворяют условия пребывания в амбулаторно-поликлинических медицинских организациях 15,6% жителей с ограничением жизнедеятельности. 84,4 % ответили, что их не удовлетворяют условия из-за отсутствия пандусов, поручней, подъемных платформ, адаптированных лифтов, информации шрифтом Брайля, доступных санитарно-гигиенических помещений, отсутствие сопровождающих работников.

## **Результаты опроса жителей области, получающих медицинскую помощь в стационарных медицинских организациях.**

Оценивались условия пребывания, отношение медицинского персонала во время пребывания, необходимость во время пребывания в стационаре оплачивать назначенные лекарственные средства за счет пациентов, в том числе и гражданам с ограниченными возможностями здоровья. В данном опросе приняли участие 882 жителя области.

**Условиями пребывания в приемном отделении медицинской организации** удовлетворены 84,1% опрошенных (65,9% - 2015г.). Не удовлетворены условиями пребывания 15,9 % (34,1% - 2015г.).

Основные причины: отсутствие свободных мест ожидания 30,5% (67,3% - 2015г.), отсутствие питьевой воды 27,9% (12,2% - 2015г.) и другое 41,6 % (20,5% - 2015г. - санитарные условия, состояние гардероба). Время ожидания в приёмном отделении для большинства составило менее 30 минут, более 30 минут ответили 4,3% пациента (3,7% - 2015г.).

**Всего удовлетворены условиями пребывания в стационарных медицинских организациях** 86,9% пациентов (84,1% - 2015г.).

Не удовлетворены 13,1% (15,9% - 2015г.). Основными причинами остаются: требуется ремонт - 15,0% пациентов (11,8% - 2015г.), уборка помещений – 14,6% (11,8% - 2015г.), недостаточное освещение, температурный режим – 11,2% (10,7% - 215г.), старая мебель – 11,2% (9,2% - 2015г.), качество питания – 10,3% (в зависимости от смены, так отметили пациенты).

Положительно оценивают компетентность и профессионализм медицинских специалистов 92,3%, что выше на 9,7% по сравнению с 2015 годом (84,1%).

Удовлетворены отношением персонала (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в стационаре 89,1% (87,5% - 2015г.). Не удовлетворены 10,9% опрошенных (12,5% 2015г.), основная причина неудовлетворенности — некорректное, порой безразличное, отношение к проблемам пациента.

**Не возникла необходимость во время пребывания в стационаре оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счёт** у 94,1% (86,0% - 2015г.) пациентов.

За свой счет покупали лекарственные средства 5,9% опрошенных жителей (14,0% - 2015г.), так как приобретались лекарственные средства, не входящие в

перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (ЖНВЛП) и в стандарт оказания медицинской помощи при основном заболевании.

Всего 30,3% жителей с ограничением жизнедеятельности удовлетворяют условия пребывания в стационаре. 69,7 % ответили, что их не удовлетворяют условия из-за отсутствия пандусов, поручней, подъемных платформ, адаптированных лифтов, информации шрифтом Брайля, информационных бегущих строк, голосовых сигналов, доступных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел–колясок, отсутствие сопровождающих работников.

<b>Рейтинг медицинских организаций Магаданской области за 2016г.</b>		
<b>РЕЙТИНГ ПО АМБУЛАТОРНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ</b>		<b>Баллы (маx 73)</b>
1	МОГБУЗ «Среднеканская районная больница»	73
2	МОГБУЗ "Стоматологическая поликлиника"	68
3	ООО "Дантист"	65
4	МОГБУЗ "МСЧ "Авиамедицина"	60
5	ГБУЗ "Магаданская областная больница" (консультативная поликлиника)	59
6	МОГБУЗ "Ягоднинская районная больница "	58
7	МОГБУЗ «Сусуманская районная больница "	56
8	МОГБУЗ "Поликлиника №1"	54
9	МОГБУЗ « Ольская РБ"	52
10	МОГБУЗ « Тенькинская районная больница "	49
11	ГБУЗ "Магаданский центр медицинской профилактики"	50
12	МОГБУЗ "Поликлиника №3"	47
13	ООО "Улыбка"	46
14	ООО "Добрый стоматолог плюс"	46
15	ГБУЗ «Магаданская областная детская больница»	45
16	ОГБУЗ "Магаданский родильный дом" (Женская консультация)	44
17	МОГБУЗ « Хасынская районная больница "	44
18	ООО "Вита"	42
19	МОГБУЗ «Северо-Эвенская районная больница "	42
20	МОГБУЗ "Поликлиника №2"	38
21	МОГБУЗ " Омсукчанская районная больница "	35
<b>РЕЙТИНГ ПО СТАЦИОНАРНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ</b>		<b>Баллы (маx 73)</b>
1	МОГБУЗ «Среднеканская районная больница»	73
2	ГБУЗ "Магаданская областная больница»	68
3	ГБУЗ «Магаданская областная детская больница»	61
4	МОГБУЗ "МСЧ "Авиамедицина"	60
5	МОГБУЗ «Сусуманская районная больница "	59
6	МОГБУЗ "Ягоднинская районная больница "	56

7	МОГБУЗ «Тенькинская районная больница »	56
8	МОГБУЗ «Северо-Эвенская районная больница »	53
9	МОГБУЗ «Хасынская районная больница »	52
10	ОГБУЗ "Магаданский родильный дом" (гинекологическое отделение)	51
11	МОГБУЗ "Инфекционная больница"	50
12	ГБУЗ "Магаданский областной онкологический диспансер"	43
13	МОГБУЗ «Ольская районная больница »	41
14	МОГБУЗ «Омсукчанская районная больница »	37