

## **ИНФОРМАЦИЯ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МБУЗ «ЦРБ» ЕГОРЛЫКСКОГО РАЙОНА В 2017 ГОДУ.**

Данная независимая оценка осуществлялась в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, утвержденными приказом МЗРФ №240 от 14.05.2015года.

Согласно ст. 79.1 Федерального закона №323-ФЗ качество оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Егорлыкского района оценивалось по следующим критериям:

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

Качество оказания услуг МО проводилось по показателям, утвержденным приказом МЗРФ №787н от 28.11.2014года.

Доклад обсужден Общественным советом по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Егорлыкском районе на заседании 25 сентября 2017 г.

Независимая оценка работы учреждения была проведена в муниципальном образовании ЕГОРЛЫКСКИЙ РАЙОН.

Независимая оценка проводилась в отношении МБУЗ «ЦРБ» Егорлыкского района:

**Период проведения исследования:** оценка сайта была произведена в период с 18 по 22 сентября 2017 года, оценка качества работы МО с гражданами : с 19 по 22 сентября 2017 года проведен анализ анонимного анкетирования пациентов МО за 9 месяцев 2017 года. Представлены результаты анкетирования:

-он-лайн голосование по оказанию помощи в амбулаторных условиях 348 человек, по оказанию помощи в условиях стационара 250 человек;

-анкетирование пациентов с использованием анкет, утвержденных приказом МЗРФ №240 от 14.05.2015г. по оказанию помощи в амбулаторных условиях 132человека, по оказанию помощи в условиях стационара 211 человек.

Исследование работы медицинского учреждения и его электронного представительства проводилось общественным советом по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Егорлыкском районе. Независимая оценка качества организации информирования граждан через сайт учреждения проводилась на основании содержания Интернет-ресурса

Оценка результатов анкетирования проводилась по показателям, утвержденным приказом МЗРФ №787н от 28.11.2014года.

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ)**  
По итогам анализа 480 анкет.

N п/п	Показатели	Единица измерени я	Расчет показателя	Значение показате ля в баллах	
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации				

1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	1	
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):  общая информация ( $i_1$ );  информация о медицинской деятельности ( $i_2$ );  информация о медицинских работниках ( $i_3$ );	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \cdot 0,1$ <p>наличие информации - 1</p> <p>иные случаи - 0</p> <p>коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,5</p> <p>коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,1</p>	1	

	иная информация ( $i_4$ ).				
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;  анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	баллы	Сумма баллов  наличие - 1  отсутствие - 0  наличие - 1  отсутствие - 0	2	
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской	%	$k_1 < 70\%$ - 0  $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1  $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2  $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3  $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4  $k_1 \geq 90\%$ - 5	4	

	организации ( $k_1$ )				
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации ( $k_2$ )	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	4	
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения				
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3	5	

	медицинскую организацию (с)		$85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5		
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	5	
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	3	

			наличие - 1; отсутствие - 0		
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $u$ )	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	4	
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $y$ )	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	5	
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги				

3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	<p>равен - 1</p> <p>меньше на 1 день - 2</p> <p>меньше на 2 дня - 3</p> <p>меньше на 3 дня - 4</p> <p>меньше на 1/2 срока - 5</p>	4	
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи ( $v$ )	%	<p><math>v &lt; 70\%</math> - 0</p> <p><math>70\% \leq v &lt; 75\%</math> - 1</p> <p><math>75\% \leq v &lt; 80\%</math> - 2</p> <p><math>80\% \leq v &lt; 85\%</math> - 3</p> <p><math>85\% \leq v &lt; 90\%</math> - 4</p> <p><math>v \geq 90\%</math> - 5</p>	5	
3.3.	Доля потребителей услуг, которым	%	$d < 70\%$ - 0	5	



	диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)		$70\% \leq d < 75\%$ - 1 $75\% \leq d < 80\%$ - 2 $80\% \leq d < 85\%$ - 3 $85\% \leq d < 90\%$ - 4 $d \geq 90\%$ - 5		
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации				
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	5	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих	%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1	5	

	компетентность медицинских работников медицинской организации (g)		$75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3 $85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5		
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации				
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 0 $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	5	
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2 $80\% \leq r < 85\%$ - 3	5	

	помощи (r)		85% ≤ r < 90% - 4		
			r ≥ 90% - 5		
Сумма баллов = 68					

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ (СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ)**  
По итогам анализа 461 анкеты.

N п/п	Показатели	Единица измерени я	Расчет показателя	Значение показател я в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети	1

	учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )		Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i <sub>1</sub> ); информация о медицинской деятельности (i <sub>2</sub> ); информация о медицинских работниках (i <sub>3</sub> ); иная информация (i <sub>4</sub> ).	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	1
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1	2

	электронного обращения: анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		отсутствие - 0	
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации ( $k_1$ )	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	4
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг,	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3	4

	доступной на официальном сайте медицинской организации ( $k_2$ )		$85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $u$ )	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	4
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации ( $p$ )	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4	5

			$p \geq 90\%$ - 5	
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	$d < 90\%$ - 0 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	$I < 90\%$ - 0 $90\% \leq I < 95\%$ - 1 $95\% \leq I < 100\%$ - 2 $I = 100\%$ - 3	2
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4	4

	организации (у)		$y \geq 70\%$ - 5	
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5	4
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	4



	программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)			
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации ( $v$ )	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	5
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3	5

	организации (m)		$85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3 $85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5	5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	5

5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	5
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\% - 0$ $70\% \leq h < 75\% - 1$ $75\% \leq h < 80\% - 2$ $80\% \leq h < 85\% - 3$ $85\% \leq h < 90\% - 4$ $h \geq 90\% - 5$	5
Сумма баллов = 68				

**По результатам анкетирования оценки качества оказания услуг МО в амбулаторных условиях:**

**100% опрошенных удовлетворены качеством медицинского обслуживания в амбулаторных условиях.**

81% опрошенных записались на прием к врачу в регистратуре лично, 13,95% по телефону, 4,3% лечащим врачом на приеме при посещении.

В 99,3% срок ожидания врача с момента записи составил менее 7 дней.

99,1% пациентов были приняты врачом во время установленное по записи.

Условиями пребывания в медицинской организации удовлетворены 99,5% опрошенных. Из числа опрошенных всего 38,5% перед посещением врача заходили на сайт МО, удовлетворены полнотой информации, размещенной на сайте 99,4% опрошенных. 48,1% обращались к информации, размещенной на стендах медицинской организации. Удовлетворены качеством и полнотой информации 99,5% опрошенных.

99,3% опрошенных удовлетворены компетентностью участкового врачей МБУЗ «ЦРБ» Егорлыкского района. В 99,5% диагностические исследования выполнены во время, установленное по записи. 99,3% опрошенных готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Из отрицательных моментов в результате анкетирования выяснено, что :

-1,25% опрошенных отмечают недостаточное количество мест ожидания в холлах поликлиники, отсутствие питьевой воды для посетителей, отсутствие мест для детских колясок;

-0,7% не удовлетворены компетенцией и доброжелательностью врачей;

-0,5% опрошенных указали, что диагностическое исследование по предварительной записи им было выполнено не вовремя.

**По результатам анкетирования оценки качества оказания услуг МО в стационарных условиях:**

**99,56% опрошенных удовлетворены качеством медицинского обслуживания в стационарных условиях.**

43,38% процент опрошенных были госпитализированы в МО в плановом порядке, 56,6% в экстренном порядке.

Из опрошенных 26,2% перед госпитализацией посетили официальный сайт МО 99,1% удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на официальном сайте.

39,0% обращались к информации, размещенной в помещениях МО, 99,1% обративших внимание удовлетворены качеством и полнотой информации.

Срок ожидания в приемном отделении в 92,5% составил менее 30 минут, в 3,5% до 45 минут. 99,1% опрошенных удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении.

Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления в 95% составил менее 15 дней.

У 97,4% пациентов не возникала потребность в приобретении лекарственных средств за свой счет.

99,3% пациентов удовлетворены компетенцией медицинских работников, питанием. Условиями во время пребывания в медицинской организации удовлетворены-99,3% опрошенных.

99,1% опрошенных рекомендовали бы МБУЗ «ЦРБ» Егорлыкского района для получения медицинской помощи.

Из отрицательных моментов, в результате анкетирования выяснено, что:

- 0,5% опрошенных отмечают, что длительность ожидания в приемном отделении составила более 120 минут;
- в 2,5% случаев пациентам во время пребывания в стационаре приходилось приобретать лекарственные препараты за свой счет;
- 0,65% пациентов не удовлетворены компетентностью медицинских работников;
- 0,65% пациентов не удовлетворены условиями пребывания в МО, пациенты отмечали, что МО требуется ремонт и необходимо оснастить МО новой мебелью.

## **Результаты оценки качества информирования через Интернет-сайт учреждения.**

### **Результаты оценки сайта**

На сайте учреждения достаточно полно представлен перечень информации, утвержденный Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 30 декабря 2014 г. N 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".

Сайт является простым и удобным с точки зрения навигации пользователей. Для пользователей на сайте доступна форма обратной связи (вопрос- ответ), имеется возможность принять участие в онлайн анкетировании, для оценки качества работы МО.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МБУЗ «ЦРБ» Егорлыкского района в 2018 году.

1. Обеспечить возможность записи на прием к специалистам посредством сети интернет.
2. Соблюдать этический кодекс медицинского работника на всех этапах оказания медицинской помощи .
3. Продолжить укрепление материально-технической базы МО как в части ремонта, так и в части обеспечения оборудованием и мебелью, чтобы создать более комфортные условия для пациентов.
4. Повышать информированность населения об оказываемых услугах, в том числе с помощью сети интернет.
5. Продолжить взаимодействие со СМИ.
6. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
7. Использовать каналы обратной связи (обращения через официальные сайты, анкетирование) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг.

