

Информация об итогах независимой оценки деятельности амбулаторно-поликлинических отделений государственных учреждений здравоохранения г.Пензы

Во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 597, принятых в целях его реализации нормативно-правовых документов Правительства РФ, Министерства здравоохранения и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, в соответствии с критериями, рекомендованными Министерством здравоохранения РФ, членами общественного Совета по здравоохранению Пензенской области при Министерстве здравоохранения Пензенской области в период с 26 сентября по 10 ноября 2013 проводилась работа по изучению деятельности медицинских организаций г.Пензы. (Результаты приведены в приложениях к настоящей справке).

Деятельность медицинских организаций оценивалась по пяти основным направлениям

- 1) Открытость и доступность;
- 2) Комфортность условий предоставления услуг;
- 3) Внешнее благоустройство;
- 4) Доброжелательность медицинского персонала медицинской организации.
- 5) укомплектованность медицинскими кадрами.

Оценка проводилась на основе анализа:

результатов самооценки деятельности медицинских организаций;
результатов анкетирования пациентов, посетивших амбулаторно-поликлинические учреждения;
сайтов медицинских организаций;
деятельности лечебно-профилактических учреждений г. Пензы при их посещении членами общественного совета и беседах с пациентами;
контрольных обращений членов общественного совета к врачам в лечебно-профилактические учреждения.

Вся деятельность оценивалась в баллах: в результате рейтинг медицинских организаций сложился следующим образом (максимально возможный балл – 410):

| | |
|---|-------------|
| 1. Городская клиническая больница №4 | 282,1 балла |
| 2. Городская детская поликлиника | 274,8 |
| 3. Городская больница №. 3 | 269,8 |
| 4. Городская больница скорой медицинской помощи им. Г.А.Захарьина | 266,7 |
| 5. Городской роддом | 262,8 |
| 6. Городская больница №1 | 245,9 |
| 7. Городская клиническая больница № 5 | 228,8 |

Однако необходимо отметить, что в сравнении с максимальным количеством баллов, которые можно было получить, все учреждения выглядят не лучшим образом.

Количество баллов, полученное горбольницей №4, составляет лишь 68,8 процента от максимума.

В ходе подготовки к сегодняшнему заседанию было проанкетировано 834 пациента, каждый из которых по пятибалльной шкале оценил деятельность поликлинических учреждений по 21 критерию. В результате средний балл по 7 учреждениям г. Пензы составил 74,7 из 105 возможных (21 вопрос – максимальный балл 5), при этом 55,9 процента опрошенных оценили медицинское обслуживание на хорошо и отлично, 7,9 процента - как неудовлетворительное.

Балл выше среднего получили Городской роддом – 86,1, больница № 4 – 84,1, Детская поликлиника -81 балл.

Наибольшее количество отрицательных оценок (27,7%) получено на вопрос о сроке ожидания по записи на прием к узкому специалисту (более 14 дней), 24,3 процента отметили длительный срок ожидания приема врача в очереди (более 30 минут). 23,7 процентов отмечают присутствие посторонних на приеме у врача, 20,9% - заявляют об утере медицинских документов (некоторые отмечают даже, что не один раз) Отмечены сложности записи на прием, в том числе и через интернет, трудно дозвониться до регистратуры, в интернете не всегда есть актуальные расписания приема врачей. Некоторые из опрошенных называют запись на прием через интернет фикцией: в интернете показывается, что все у врача на определенный день занято, а при звонке в регистратуру записывают и на то время, которое значится занятым.

Оставляет желать лучшего отношение к пациентам врачей, среднего и младшего медицинского персонала. Более 30 процентов опрошенных степень удовлетворенности работой врачей оценили в 0 - 3 балла из 5.

Наихудшие результаты анкетирования сложились по городской больнице № 5. Здесь все показатели в 2 раза ниже средних по городу. Средний балл составил 61 из 105 возможных, только 25,5 процента оценили медицинское обслуживание на хорошо и отлично, а 16,7 процентов – считают его неудовлетворительным.

Материальная база поликлинических учреждений этой больницы оставляет желать лучшего, прежде всего это относится к 1,3,4 поликлиникам. 1,2,4, поликлиники многоэтажные, совершенно не приспособлены для маломобильных групп населения: отсутствуют пандусы, лифты или другие подъемные устройства. Даже здоровому человеку очень трудно подняться в амбулаторию на ул. Терешковой, в поликлинику №4. В полном запустении находилось одно из помещений амбулатории на ул.Терновского

Больница имеет в своей структуре 10 амбулаторий врачей общей практики, однако используются они крайне неэффективно. В период проверки не работали амбулатории на ул. Тепличной,10, ул. Попова,38, до 15.10.2013- на ул. Токарной 18.

В прекрасных условиях амбулатории на ул.Богданова, рассчитанной на 2 врачей общей практики, только 1 врач и только 1 раз в неделю ведет прием, в остальных амбулаториях – врачи прием не ведут. Кабинет физиотерапии работает только в

амбулатории на ул. Терешковой. Фактически на занимаемых больших сравнительно площадях, отапливаемых, освещаемых и т. п. работают только процедурные кабинеты, простаивает полученное для врачей общей практики оборудование.

При этом все амбулаторные карты находятся в амбулаториях, прежде чем попасть на прием к врачу в поликлинику, необходимо сходить за картой в амбулаторию, но не всегда это возможно. Заводятся новые карточки, потом теряются и т.д. Не случайно 43,3 процента опрошенных отметили потерю медицинских документов.

42,2 процента отмечают длительное ожидание приема врачей в очереди. Это было подтверждено при посещении поликлиники № 1 4 октября 2013 года и поликлиники №3. И главная причина здесь заключается в том, что прием к участковым терапевтам, врачам общей практики осуществляется в порядке живой очереди, несмотря на предварительную запись, в том числе и через интернет. Принцип участковости фактически не соблюдается, 42 процента опрошенных не знают своих участковых врачей. Имели место случаи, когда у одного терапевта очереди на прием ожидали 4-5 человек, у другого 20 и более.

Низок уровень укомплектованности амбулаторно-поликлинических учреждений этой больницы врачами. Больница обслуживает 109,5 тысячи взрослого населения, по расчетам для их обслуживания требуется 155 врачей, утверждено по штатному расписанию – 77,5 ставок, занято 74 ставки, работает физических лиц 62. Укомплектованность 50 % от потребности. Отмечается неравномерное распределение врачей по поликлиникам.

Нет должной реакции на обращения пациентов. На жалобу, оставленную в соответствующем разделе сайта, об отказе поликлиники в записи на прием к врачу-терапевту в субботу (принимаем только экстренных и с больничными), ответа не получено.

Многие недостатки, отмеченные для городской больницы №5, характерны и для других лечебных учреждений. Вход в поликлинику № 1 больницы №1 оборудован пандусом, на который открывается тяжелая входная дверь, что делает пользование им невозможным, нет лифта в трехэтажной поликлинике, не созданы условия для заполнения пациентами каких-либо документов. Общее состояние поликлиник этой больницы плачевное, в них давно не было ремонта.

Не приспособлена для маломобильных групп населения 3-этажная поликлиника больницы № 4, нет пандуса при входе. Коридоры узкие, плохо освещены, здание требует капитального ремонта, кушетки для сидения имеют длительный срок использования.

Не оборудованы пандусами входы в поликлиники № 3 (ул. Конструкторская) и № 4 (ул. Парковая) горбольницы № 3.

Абсолютное большинство детских поликлиник и их филиалов не приспособлены для хранения детских колясок или санок: нет специальных колясочных или навесов, креплений.

Сотрудники учреждений не имеют бейджиков, что значительно снижает их ответственность за собственное поведение, даже в регистратурах нет табличек с именами регистраторов, при звонках в регистратуру ответившие не представляются, не называют ни должности, ни фамилии, не знаешь на кого жаловаться за хамское, порой, поведение (отмечается в анкетах).

При проведении проверок в больнице №3 очереди на прием наблюдались только в поликлинике № 5 (ул. Жемчужная). В основном это были беременные женщины на прием к акушерам-гинекологам, Прием вели одновременно три врача, однако около каждого кабинета сидело около 10 женщин. Все они были записаны по "самозаписи" в регистратуре, талонов на руках у них не было и очередь не соблюдалась. Со слов женщин подобная ситуация повторяется постоянно, приходится ожидать очереди до 2-3-х часов.

В поликлинике очень узкие коридоры, и складывается ощущение большой скученности.

Важное значение имеет информированность населения о деятельности учреждений. Для этих целей имеются соответствующие стенды непосредственно в поликлиниках. Следует отметить, что практически во всех учреждениях здравоохранения есть информация о распределении домов по участкам, расписание работы врачей, на стендах размещены программы госгарантий, имеется информация о предоставляемых платных услугах, о лицах, имеющих право на первоочередное обслуживание, имеются контактные телефоны Министерства здравоохранения Пензенской области, ТФОМС, страховой компании МАКС М- вышестоящих и/или контролирующих организациях. Однако общими для учреждений недостатками информационной доступности является плохая читаемость представленных на стендах копий документов, разбросанность материалов, порой, очень трудно найти необходимое. Нет яркой информации о правах пациентов, льготном лекарственном обеспечении, в каких случаях пациент может обратиться в вышестоящую и (или) контролирующую организацию.

Расписание работы врачей не актуализируется на текущую дату, врач значится в расписании, фактически в этот день не принимает (в отпуске, в отгуле и т.п.) или наоборот, в расписании нет, а прием ведется.

Отсутствуют таблички с указанием ФИО специалистов, ведущих прием в кабинетах.

Отсутствуют инфоматы со справочной информацией о получении медицинских услуг.

Во всех поликлиниках больницы № 3 отсутствует информация о приеме узких специалистов в других поликлиниках. Данную информацию можно получить устно в регистратуре. В поликлинике № 3 (ул. Конструкторская) отсутствует информация о распределении домов по участкам. Это же относится к поликлинике № 4 больницы №5

Крайне недостаточно информации на сайтах организаций, на информационных стендах о наличии, порядке, сроках, возможностях прохождения диагностических исследований на аппаратах УЗИ, маммографах, томографах и т.п.

В заочном информировании пациентов о работе медицинских организаций, предоставляемых медицинских услугах важное место принадлежит сайтам организаций в сети Интернет. По рекомендуемым критериям сайты проверяемых медицинских организаций г. Пензы оценены от 61 (Пензенский городской родильный дом) до 84 баллов (Городская клиническая больница №4), что составляет всего лишь 45 – 62,2 процента от возможной максимальной оценки (135 баллов), в 62 и 68 баллов оценены сайты городской детской поликлиники и больницы скорой медицинской помощи им. Г.А.Захарьина.

При этом следует отметить, что критерии оценки сайтов находились в распоряжении учреждений здравоохранения с 31 июля 2013 года, по ним проводилась самооценка, и руководители уже тогда могли видеть какой информации не достаёт на сайтах и имели возможность привести их в соответствие с рекомендованными критериями, что очень хорошо было сделано в Кузнецкой ЦРБ и Кузнецкой городской детской больнице, поработали над сайтом в городской больнице №4. К сожалению, в других учреждениях г. Пензы такого не произошло. За период с 31 июля сайты практически не претерпели никаких изменений (исключение больница №4).

На всех сайтах отсутствует страница главного врача, правила записи на первичный прием, консультацию, исследования и т.п., информация об участии в научной деятельности, о достижениях лечебного учреждения, крайне недостаточно информационно-аналитических материалов о деятельности ЛПУ, о применяемых современных методах лечения. Размещены лицензии только на медицинскую деятельность (нет лицензий на фармацевтическую деятельность и деятельность, связанную с наркотическими веществами). Лицензии плохо читаемы.

Очень мало информации о правах пациентов. Отсутствует информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи, нет образцов договоров на платные услуги. Не приводится список страховых компаний, с которыми работает лечебное учреждение: в лучшем случае есть ссылка на сайт страховой компании МАКС М. Министерство здравоохранения Пензенской области на всех сайтах значится как Министерство здравоохранения и социального развития, мало ссылок на другие важные медицинские ресурсы.

Недостаточно фотоматериалов внешнего вида, интерьеров, деятельности амбулаторно-поликлинических учреждений. Новостные ленты однообразны, порой не актуальны, не отражают в полной мере жизнедеятельность учреждения. Информация о диспансеризации только общая.

Не все разделы сайтов имеют названия, соответствующие их содержанию, отсутствуют карты сайтов (кроме сайтов больницы №5 и роддома), работоспособные

поиски по сайтам (кроме больниц №4 и №5). Все это затрудняет пользование электронными ресурсами

Более подробной и обстоятельной должна быть информация о врачах учреждений, их квалификации, их личных достижениях, почетных наградах и званиях, ученых степенях, научной деятельности.

На сайтах больниц № 5, СМП им. Захарьина, городского роддома и городской детской поликлиники отсутствует информация о категориях граждан, обеспечиваемых лекарственными средствами на льготных условиях, перечне таких лекарственных лекарств и порядке их выписывания; информация о прах пациентов.

На сайтах детской поликлиники, больницы им. Г.А.Захарьина, роддома отсутствует основополагающий документ- Устав учреждения, нет контактов таких контролирующих организаций, как Росздравнадзор, Роспотребнадзор,

Механизм обратной связи не отлажен: на большинстве сайтов отсутствует возможность подать жалобу, прокомментировать какие-либо события, обратиться к главному врачу напрямую, отсутствует информация о пациентских организациях. Нет ссылки на сайты Министерства здравоохранения РФ, страховых организаций.

Рекомендации:

Министерству здравоохранения Пензенской области:

1. Рассмотреть вопрос о централизации амбулаторно-поликлинической службы в г. Пензе.

Руководителям медицинских организаций:

1. Разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы возглавляемых учреждений в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 6 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения»- (далее приказ 810а), разместить их на официальных сайтах и обеспечить выполнение.

2. Провести для сотрудников регистратур и окон приема семинары о правах пациента, в том числе в связи с принятием Федерального закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3. Составить стандарт организации телефонного консультирования.

4. С учетом требований, изложенных в приказе 810а, доработать сайты медицинских организаций, информационные стенды в поликлиниках

5. На информационных стендах в поликлиниках представлять информационные материалы не только в качестве выписок из нормативно-правовых актов, но и в простой и доступной форме соразмерной гражданам, не обладающим

специализированными знаниями. Для это возможно использовать практику описания действия пациента в качестве алгоритма (пошаговая инструкция).

6. При организации внешнего и внутреннего благоустройства учитывать специфику учреждений и потребности пациентов (установка навесов, креплений для детских колясок и санок в детских поликлиниках).

7. Обеспечить доступность учреждений для маломобильных групп населения.

8. Использовать каналы обратной связи (ящики жалоб и предложений, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг.

9. Разработать стандарт отношения к пациенту (этический кодекс) для всех уровней медицинского персонала учреждений здравоохранения;

10. По горбольнице №3

10.1 Обеспечить поликлиники наглядной информацией о приеме узких специалистов в других подразделениях ГБУЗ «Городская больница № 3»;

10.2 Приобрести дополнительную оргтехнику (компьютеры);

10.3 Заказать для кабинетов таблички с ФИО специалистов;

10.4 Перенести поликлинику № 3 (ул. Конструкторская) в более приспособленное помещение;

10.5 Разъединить потоки пациентов (беременных и больных) в поликлинике № 5 (ул. Жемчужная)

11. По горбольнице №5

11.1 Обеспечить полноценную работу амбулаторий больницы, укомплектовав их необходимыми кадрами.

11.2 Прием пациентов, записавшихся на прием, проводить в установленное время.

11.3 Навести порядок в хранении медицинской документации

12. По горбольнице № 4

12.1 Заменить старые кушетки для сидения и улучшить освещение в поликлинике больницы №4

12.2 Провести капитальный ремонт зданий поликлиник

Председатель общественного совета по
здравоохранению при Министерстве
здравоохранения Пензенской области

Ю.А.Орлов

Секретарь общественного совета

В.И.Землякова