

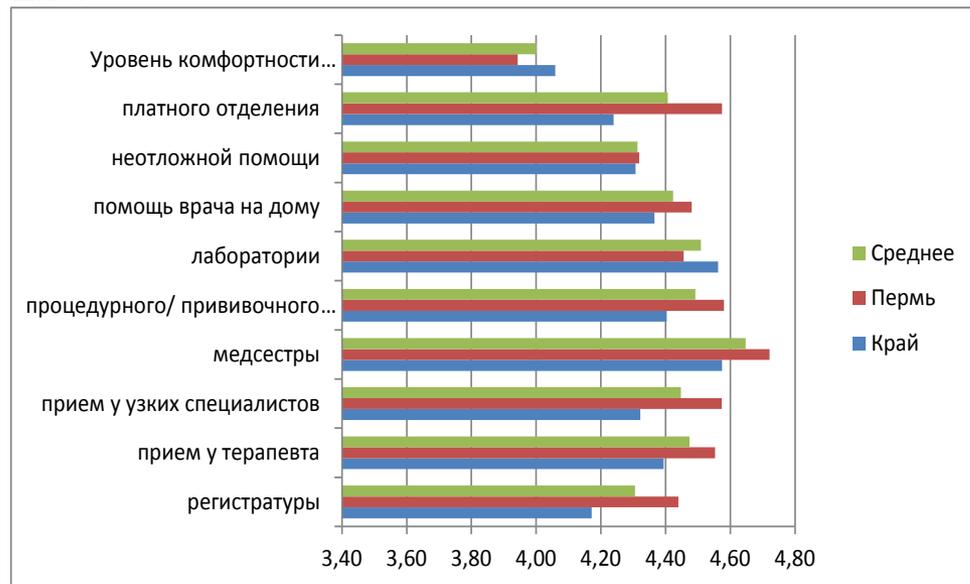
**О практике и перспективах независимой оценки качества деятельности учреждений в социальной сфере Пермского края как «точке роста» участия граждан в принятии решений**

**С.Г. Маковецкая , Центр гражданского анализа  
и независимых исследований (Центр ГРАНИ)**

## Почему это «правочеловечно» и точка роста

- НОц – элемент гражданского со- управления качеством сети учреждений и отдельного учреждения в направлении важном гражданину,
- НОц – позволяет говорить «молчащим группам» ,
- НОц - устойчиво и без спекуляций, поскольку « по правилам» и с аргументами
- НОц – создает возможность локальных оптимумов интересов «профессионалов», управленцев и граждан – причем в сторону модернизации.
- Использование результатов НОц – для самоорганизации, развития самостоятельности и инфорсмента (принуждения к исполнению правил)

## Поликлиники: Оценка пациентами качества работы по 5-балльной шкале



## Мнение пациентов

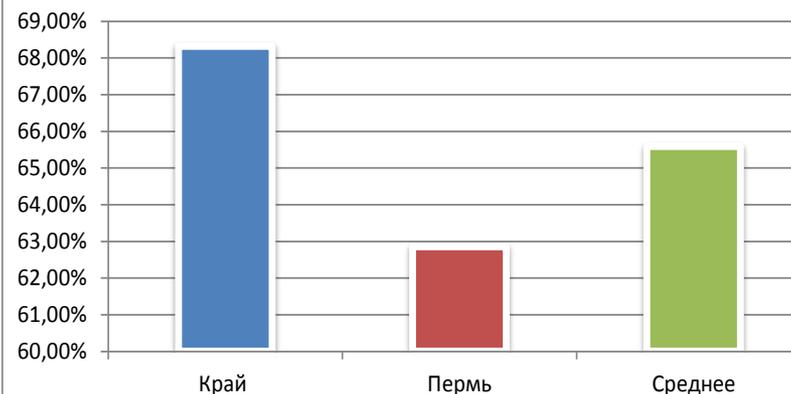
Оценка доброжелательности (из 5 баллов)			
врачи	4,48	4,57	4,53
медсестры	4,55	4,55	4,55
прочие специалисты	4,39	4,32	4,36
Оценка компетентности (из 5 баллов)			
врачи	4,51	4,67	4,59
медсестры	4,58	4,67	4,62
прочие специалисты	4,45	4,39	4,42

Из опроса «Скорая и врач на дому – очень хорошо работают; специалисты-пенсионеры – но лучше так, чем ничего».

## Поликлиники: время ожиданий

	Край	Пермь	Среднее
Удалось ли записаться на прием к врачу с первого раза?	81,91%	76,83%	79,37%
При записи на прием была возможность выбора даты и времени?	74,96%	80,18%	77,57%
Считаете ли вы использованную систему записи удобной?	80,45%	79,04%	79,75%
Время ожидания в очереди на прием к специалисту (в минутах)	30,21	30,23	30,22
За сколько дней до приема удалось записаться?	3,98	6,99	5,49
Приходилось ли вам за последний год проходить диагностические лабораторные исследования в этой поликлинике (УЗИ,ЭКГ и т.д.)?	58,90%	46,66%	52,78%
Время ожидания результатов диагностических, лаб. исследований (дней)	2,3	2,7	2,5
Ожидание в очереди у кабинета ; процедуры, диагностика(минут)	17,78	11,93	14,86

## Удовлетворены организацией ведения очереди



# Проблемность

## Неопределенность

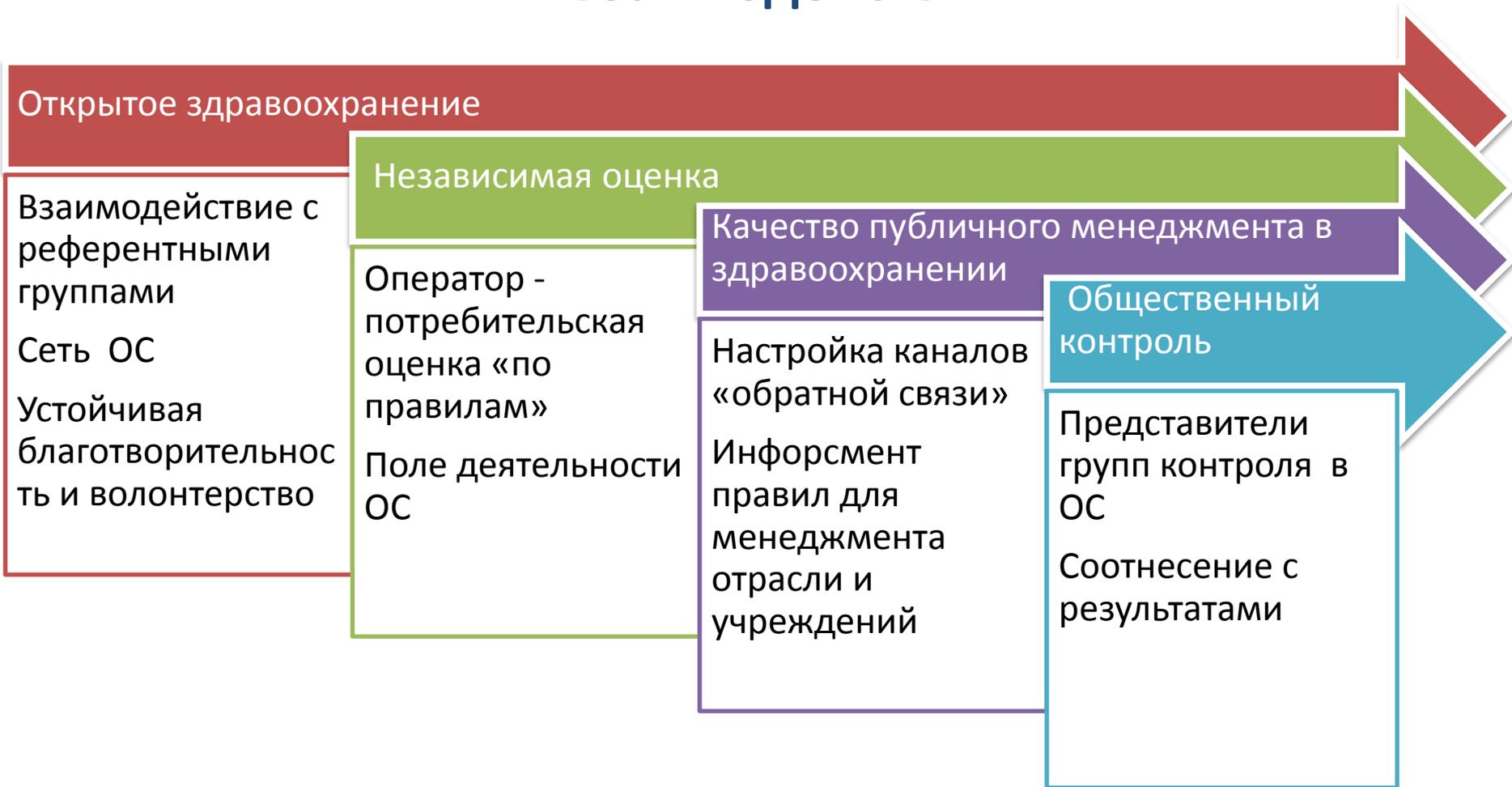
- Независимая система оценки качества деятельности учреждений в социальной сфере находится в стадии становления.
- Почти полностью не реализован подход к независимой оценке "полного цикла", соответствующий всем законодательным требованиям.
- Методологически не разработан аспект распределения ролей в проведении оценки между органами власти, представителями референтных групп ведомства, входящих в общественный совет, независимого подрядчика, учреждений и иных заинтересованных групп.
- Предлагается к обсуждению подход к решению данной проблемы, опробованный в ходе успешной практики.

## Источники формирования региональных принципов и процессов проведения независимой оценки



Центр ГРАНИ разработал и реализовал подход к решению методологической проблемы, сформировав вместе с иными заинтересованными сторонами кейс успешной практики

# Независимая оценка в совокупности процессов взаимодействий



ОИВ и потенциальный оператор, а также представители основных заинтересованных активных групп вовлечены сразу и поэтапно проявляются в новой роли

# Совокупность решений (что сделало Пермский опыт успешным)

Единство подходов к независимой оценке

- Единый краевой совет по независимой оценке деятельности учреждений в социальной сфере

Повышение компетентности рабочих групп по независимой оценке в отраслях

- Единое обучение рабочих групп советов при отраслевых ОИВ
- Комплексы материалов и презентация для общественных советов

Повышение субъектности общественного совета

- Фиксация обязательств по взаимодействию независимого оператора с ОС
- Публичная ответственность ОС за рейтинги и рекомендации

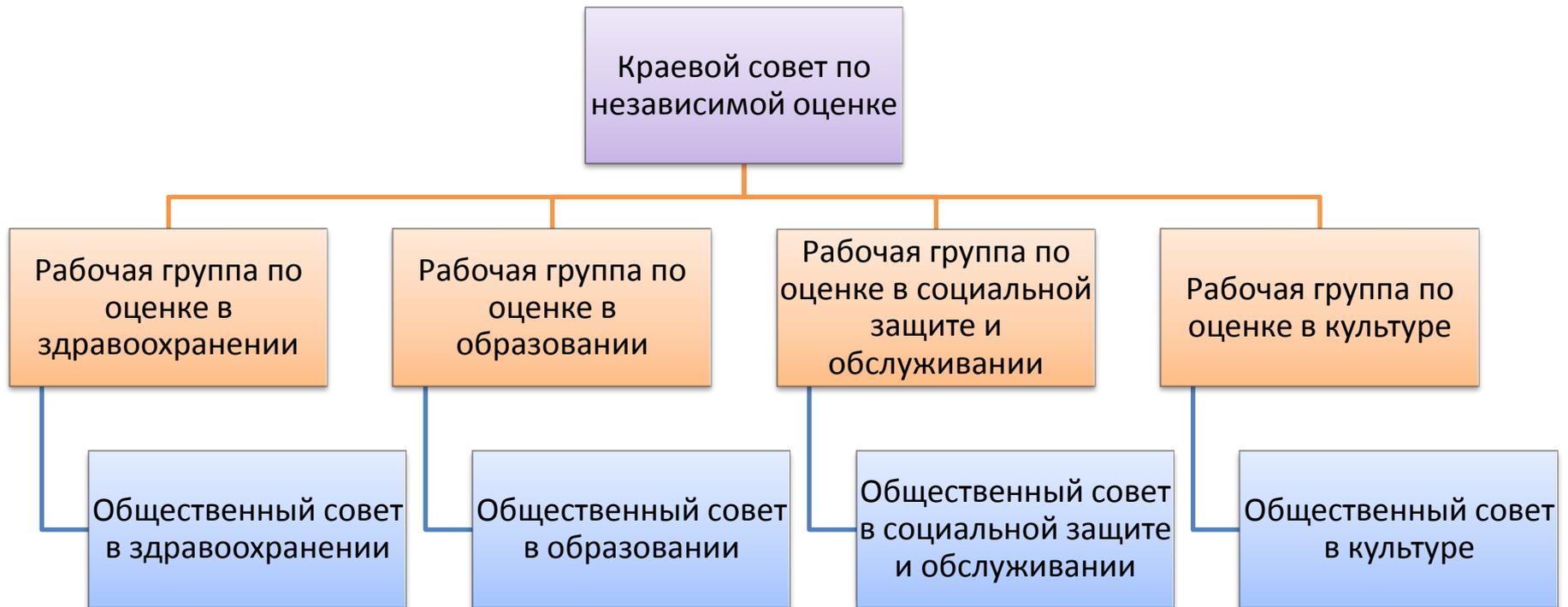
Обеспечение независимости и компетентности оператора

- Выделение бюджетного финансирования
- Отнесение работ к экспертизе
- Фиксация особых процедур оплаты

Снятие страхов и формирования заинтересованности учреждений и референтных группы

- Самотестирование учреждений в предыдущий год
- Программа продвижения идей, технологий и результатов, в т.ч. промо-мероприятия
- Модельные решения для учреждений и советов при них

# Единая система – Пермский край



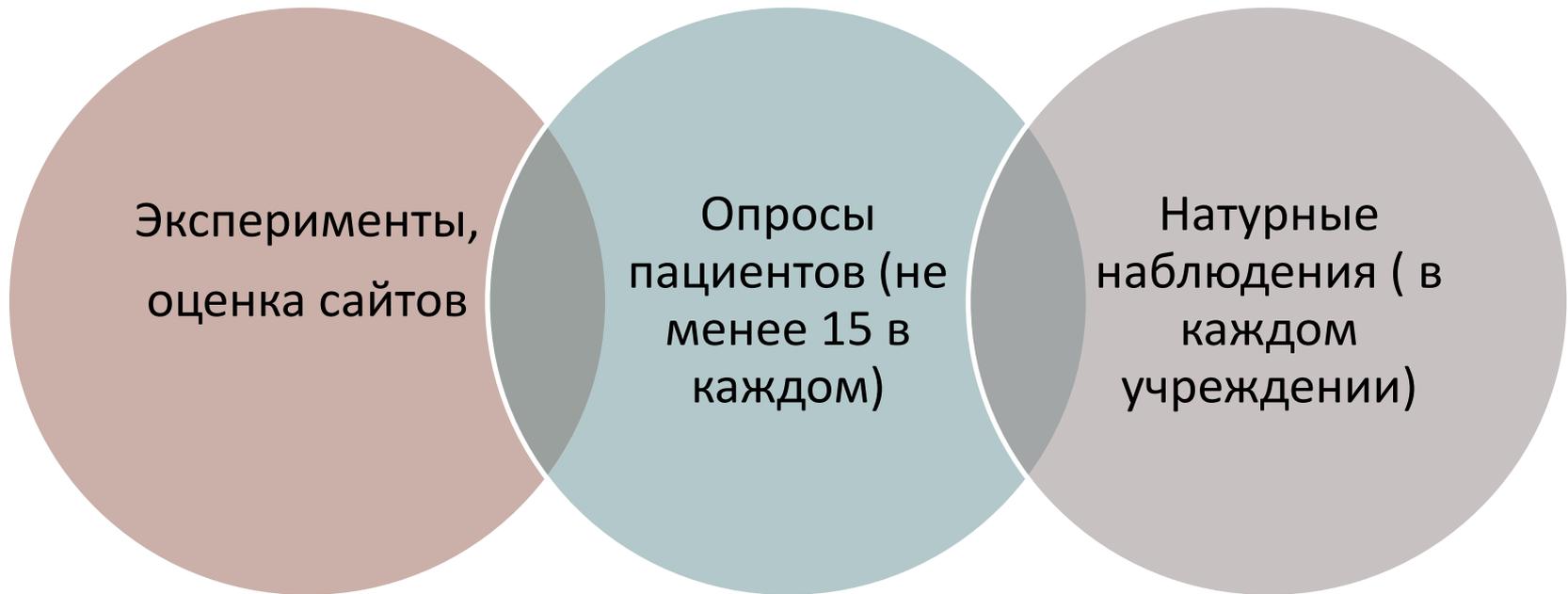
# Методические решения

- Группировка учреждений для независимой оценки (проблема холдингов, учреждений разных типов)
- Разработка параметров оценки - всего более 170 по 5 группам критериев
- Метод сбора информации: полевые и кабинетные, в т.ч. натурные наблюдения, эксперименты, опросы потребителей (анкетирование), анализ сайтов и информационных носителей
- Объем обучения полевых исследователей и подход к их рекрутированию
- Группировка рейтингов
- Формат рекомендаций и информации для учреждений
- Объем и формат мероприятий по освоению результатов оценки

- **Сводный рейтинг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь**
- Рейтинг по **времени ожидания** в очереди при получении услуги в учреждениях, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг **комфортности** условий и доступности получения медицинских услуг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг **информационной открытости** учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по **доступности** для маломобильных групп населения учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по **доброжелательности**, вежливости и компетентности сотрудников учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по **доброжелательности** детям детских учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь или имеющих отделения для детей

- **Сводный рейтинг учреждений амбулаторно-поликлинического типа**
- Рейтинг по **доступности** для маломобильных групп населения учреждений амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг по **времени ожидания** в очереди при получении услуги в учреждениях амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг **комфортности условий** и доступности получения медицинских услуг учреждений амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг **информационной открытости** учреждений амбулаторно-клинического типа
- Рейтинг по **доброжелательности**, вежливости и компетентности сотрудников учреждений амбулаторно-клинического типа
- Рейтинг по **доброжелательности** детям детских учреждений поликлинического типа

# Объемы исследования



Период оценки: ноябрь – декабрь 2014

Изучены условия предоставления услуг в **141 поликлинике** и в **192 больницах**, в том числе проведено 332 натурных наблюдения, 221 эксперимент и опрошено около 4700 человек. По результатам проведения независимой оценки были составлены рейтинги по качеству информирования, комфортности, времени ожидания, доброжелательности персонала, доступности учреждений для маломобильных групп, отдельно по дополнительной группе критериев были оценены условия комфортности в детских поликлиниках и больницах.



СЕРВИСНО-РЕСТАВРАЦИОННОЕ  
ОТДЕЛЕНИЕ  
ОТДЕЛЕНИЯ

УВАЖАЕМЫЕ !!!  
НАХОДЯСЬ В МЕДИЦИНСКОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ,  
ПОМНИТЕ, ЧТО ВЫ - ПАЦИЕНТЫ,  
А НЕ КЛИЕНТЫ.  
И ПРАВ ВСЕГДА ВРАЧ !!!  
ВАС НЕ ОБСЛУЖИВАЮТ,  
А ОКАЗЫВАЮТ ПОМОЩЬ.  
ЛЕЧАТ ИЛИ ОБСЛЕДУЮТ !!!



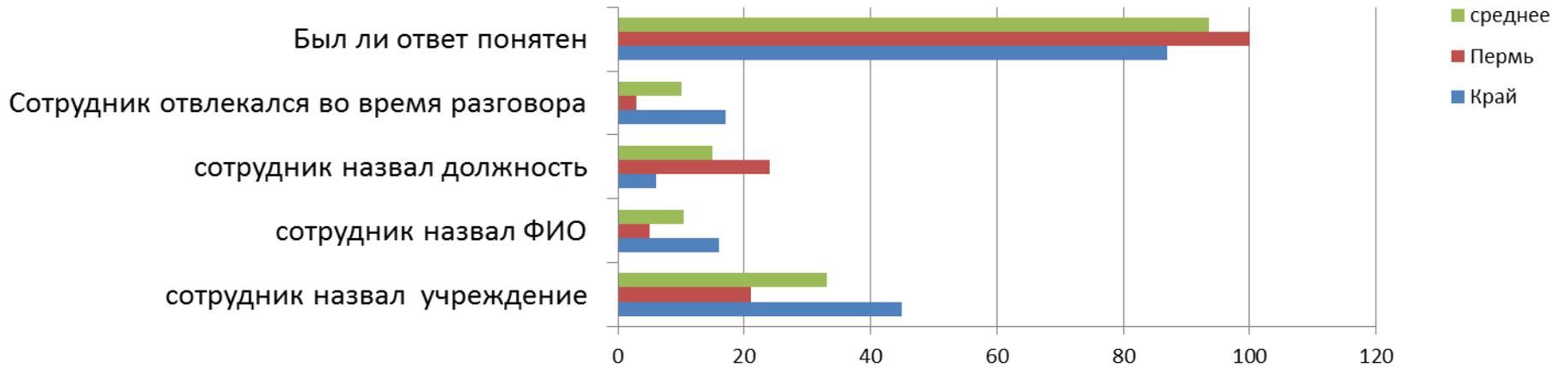




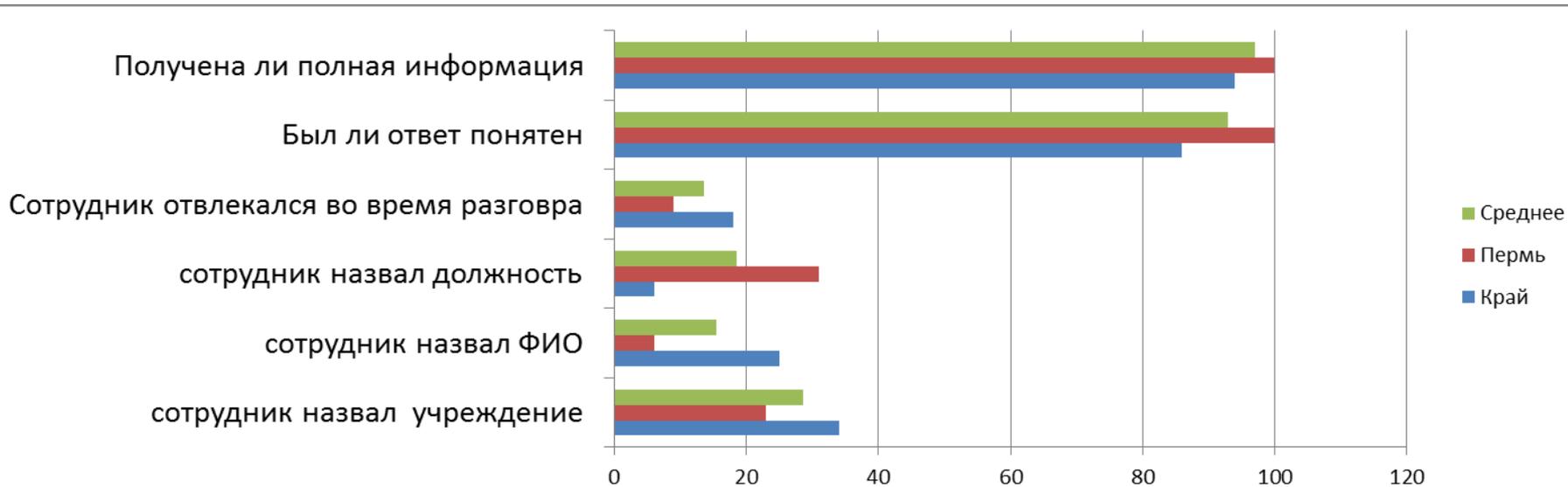
# Стационары: Оценка информационной среды в % к выполнению



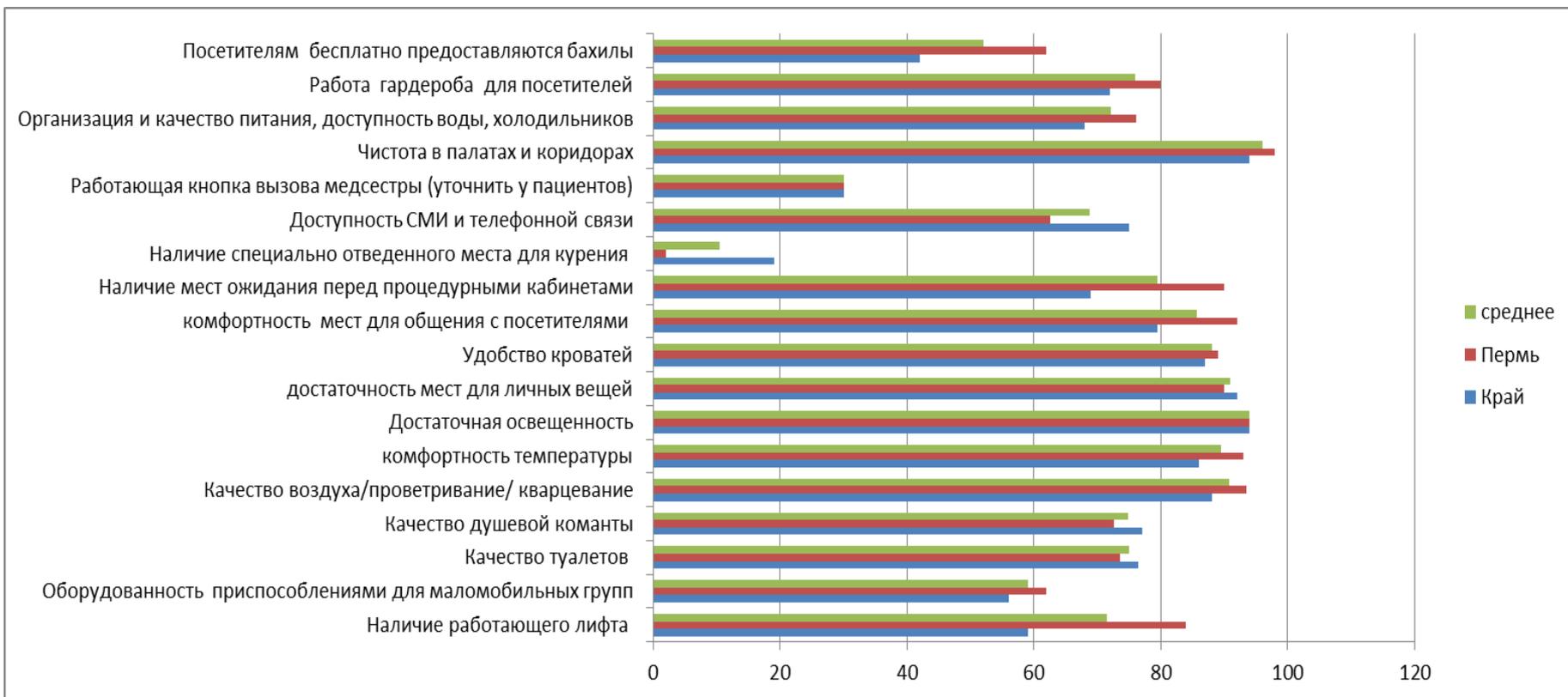
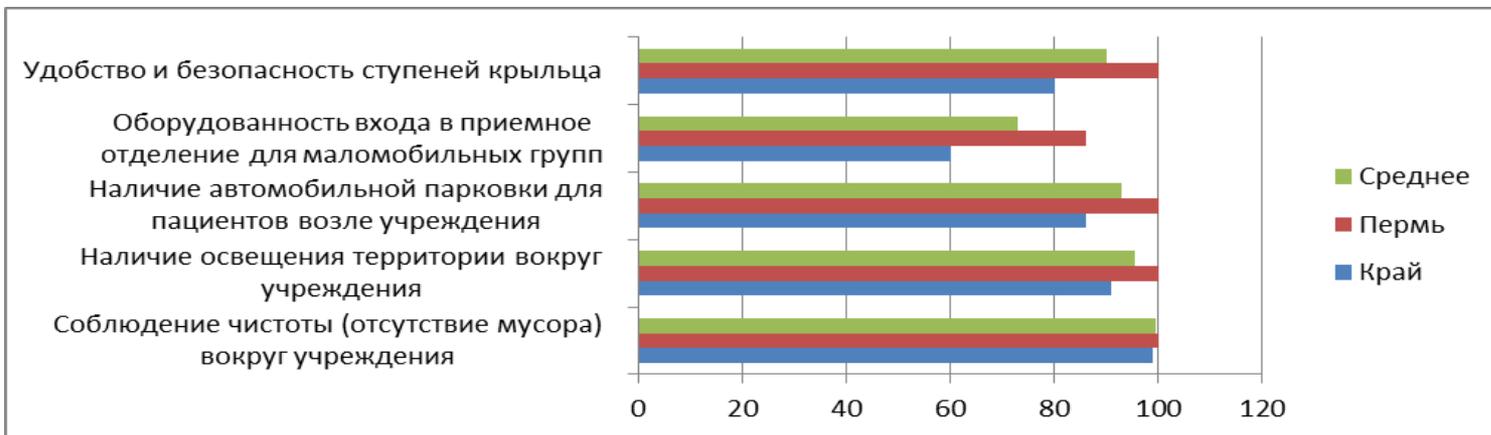
# Стационары: Качество утреннего звонка за информацией , в % к выполнению



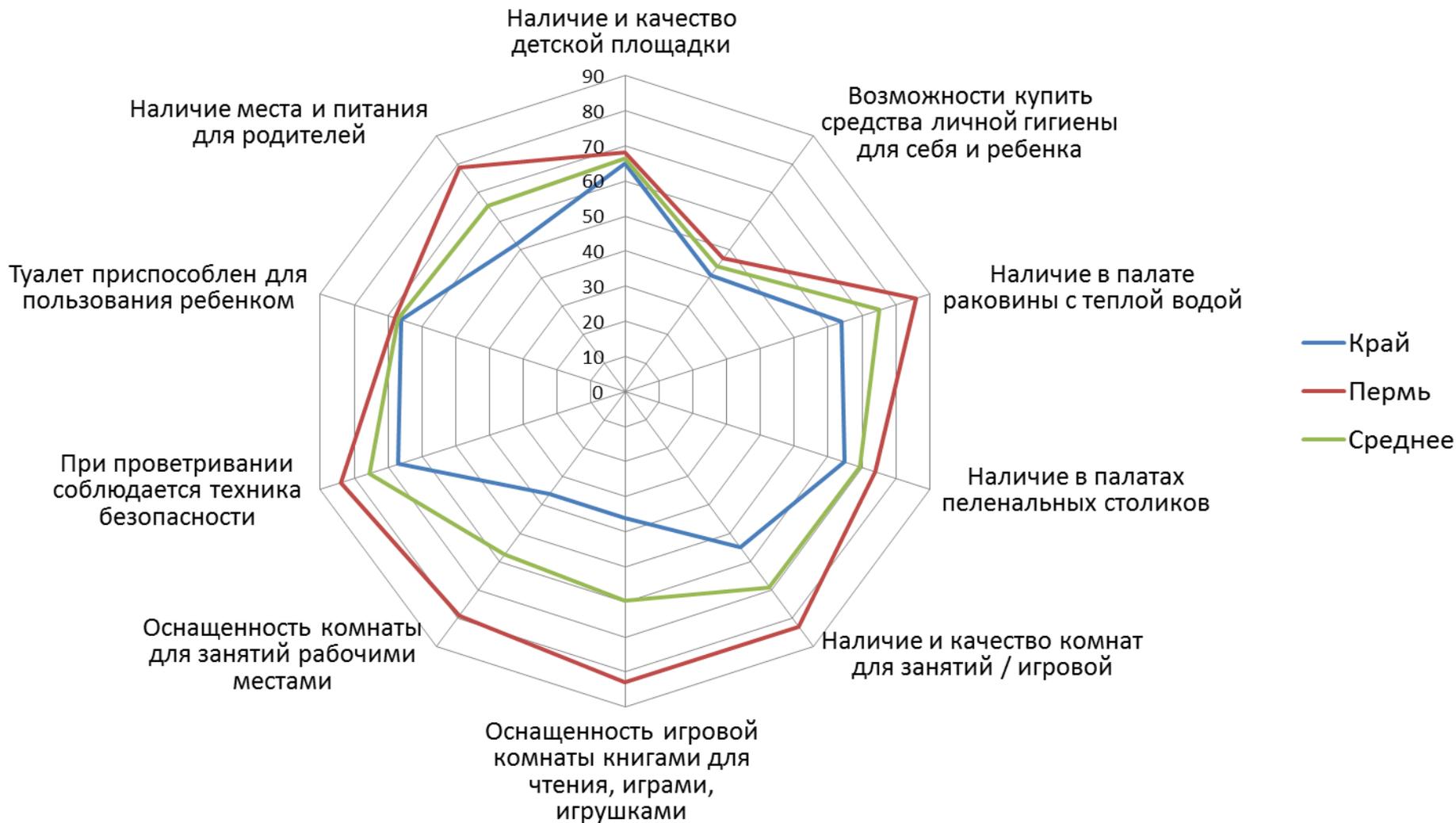
## Вечерний звонок



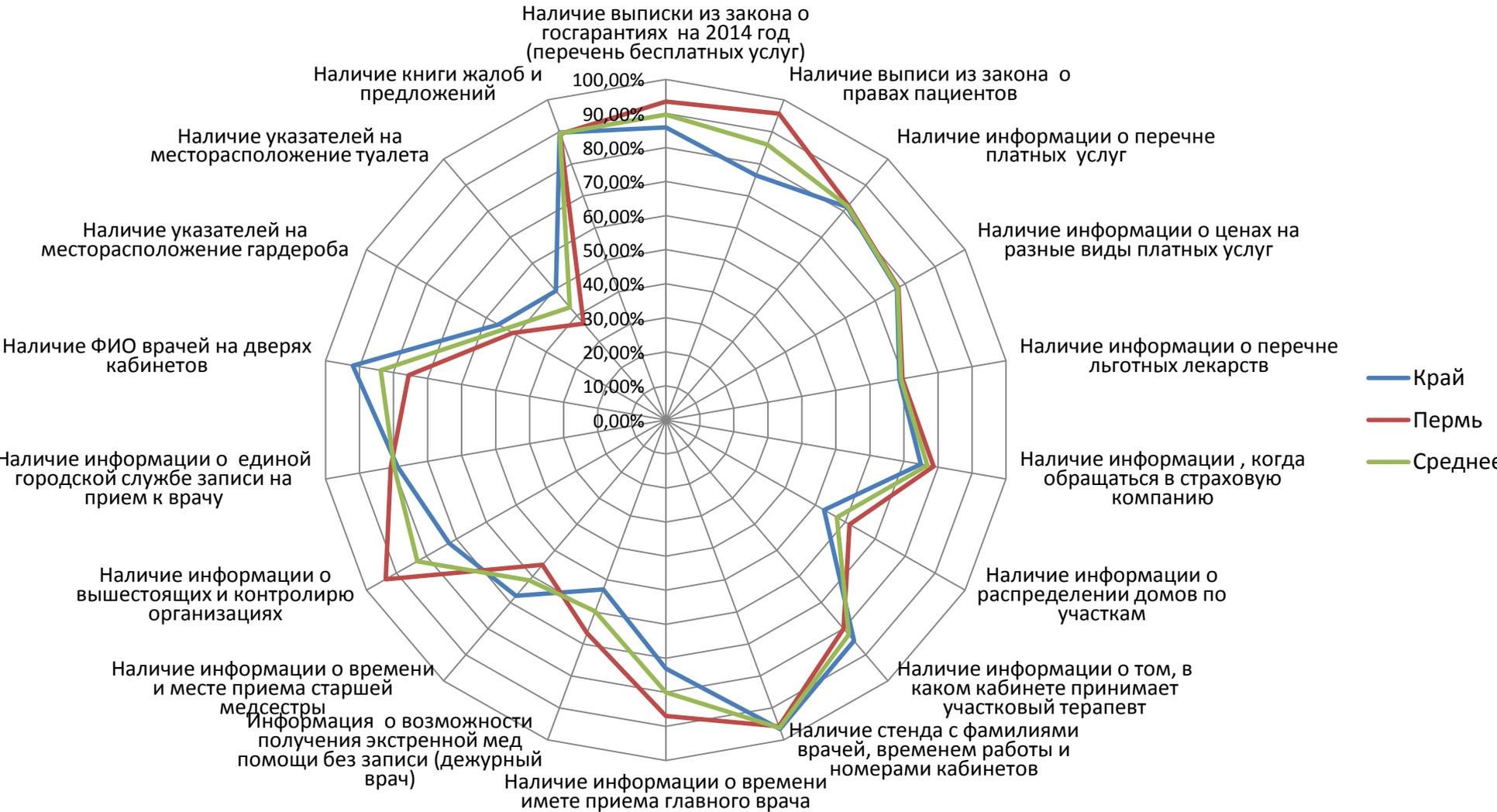
# Стационары: качество внешнего и внутреннего благоустройства



# Дополнительное качество стационаров для детей

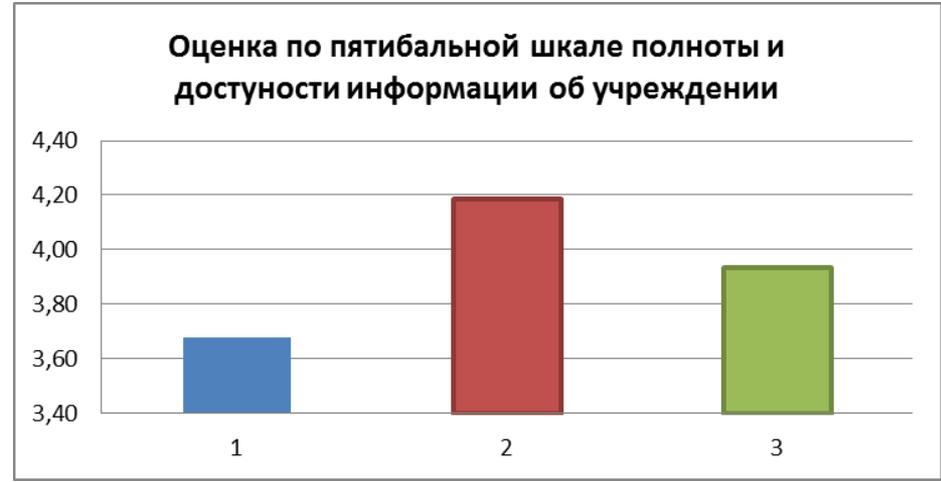


# Поликлиники: оценка информационной среды, в % к выполнению



# Поликлиники качество информирования

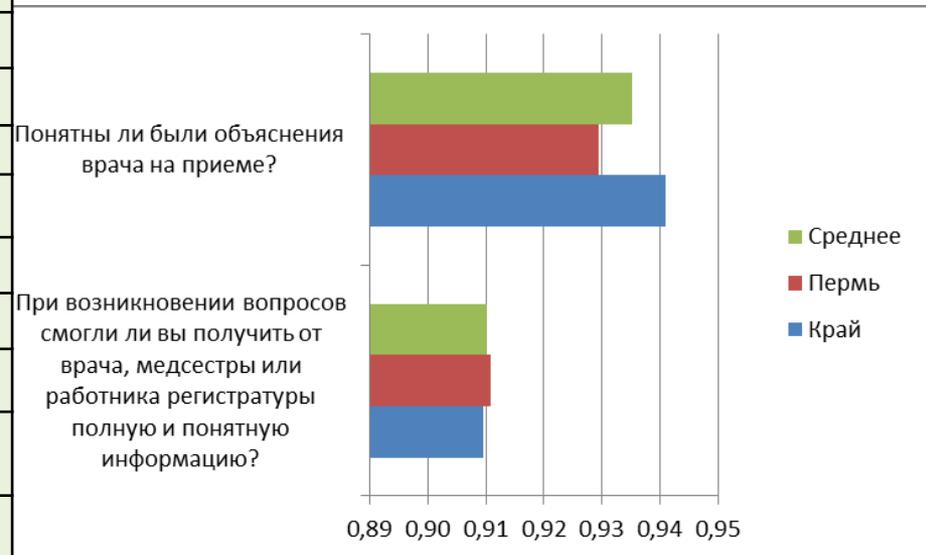
	Край	Пермь	Среднее
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе поликлиники	81,09%	86,42%	83,76%
Пользуются для получения информации сайтом учреждения	19,00%	17,81%	18,41%
Считают, что информация на сайте учреждения полная, актуальная и достаточная	52,09%	56,14%	54,11%
Пользуются информацией на информационных стендах в поликлинике	74,24%	53,59%	63,92%
Если да, является ли информация на стендах актуальной, полной и достаточной для получения услуг	78,21%	74,64%	76,42%



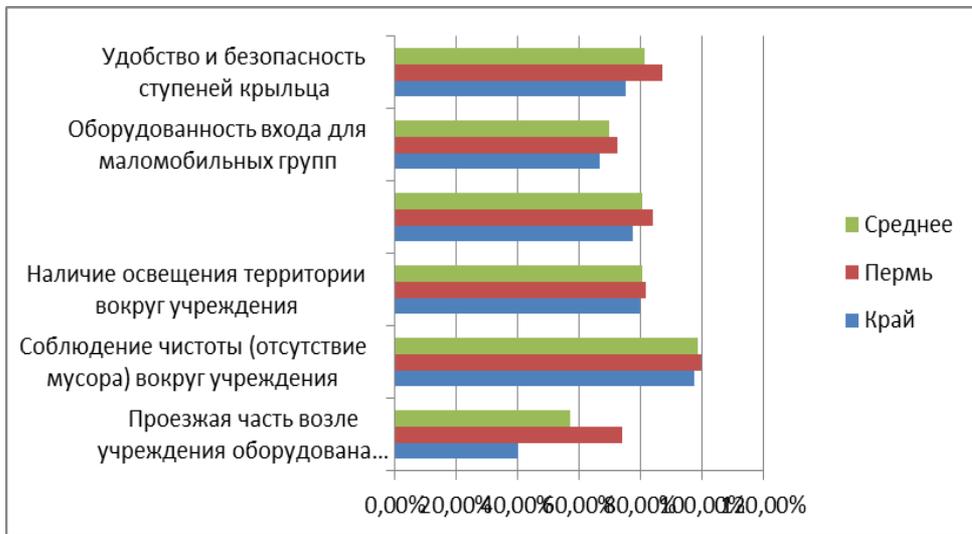
## Результаты экспериментов

	Край	Пермь	Среднее
<b>Оценка качества взаимодействия через Интернет</b>			
Удалось отправить письмо электронной почтой	94,03%	97,06%	<b>95,54%</b>
Срок получения ответа (дней)	1,43	1,64	<b>1,53</b>
Содержало ли письмо ответ на Ваш вопрос ?	67,65%	100,00 %	<b>83,82%</b>
<b>Оценка качества консультирования в поликлинике при личном посещении</b>			
Сколько времени заняло ожидание обращения к специалисту? (мин.)	3,65	2,51	<b>3,08</b>
Удалось ли получить нужную информацию?	98,75%	100,00 %	<b>99,38%</b>
Совпала ли информация, данная специалистом с информацией на стенде, в кабинете?	97,37%	97,78%	<b>97,57%</b>
Оценка по 5-тибальной шкале вежливость очного консультирования в регистратуре	3,91	3,69	<b>3,80</b>

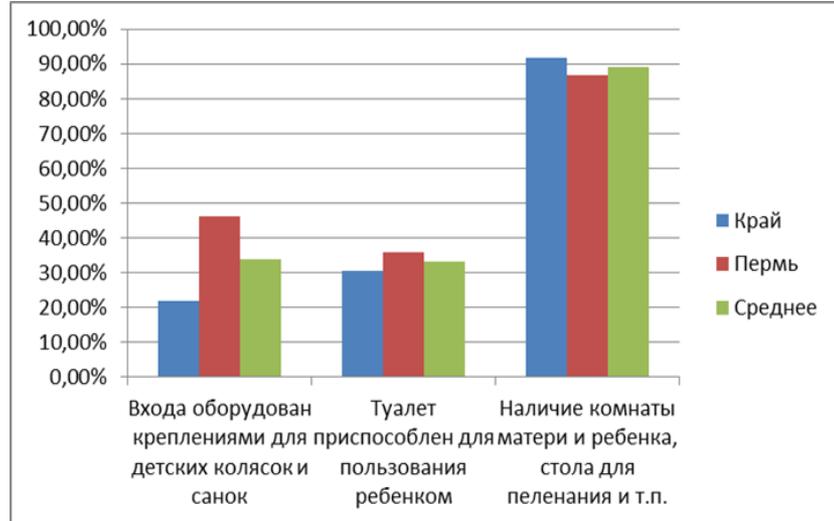
## Оценка объяснений персонала (опрос пациентов)



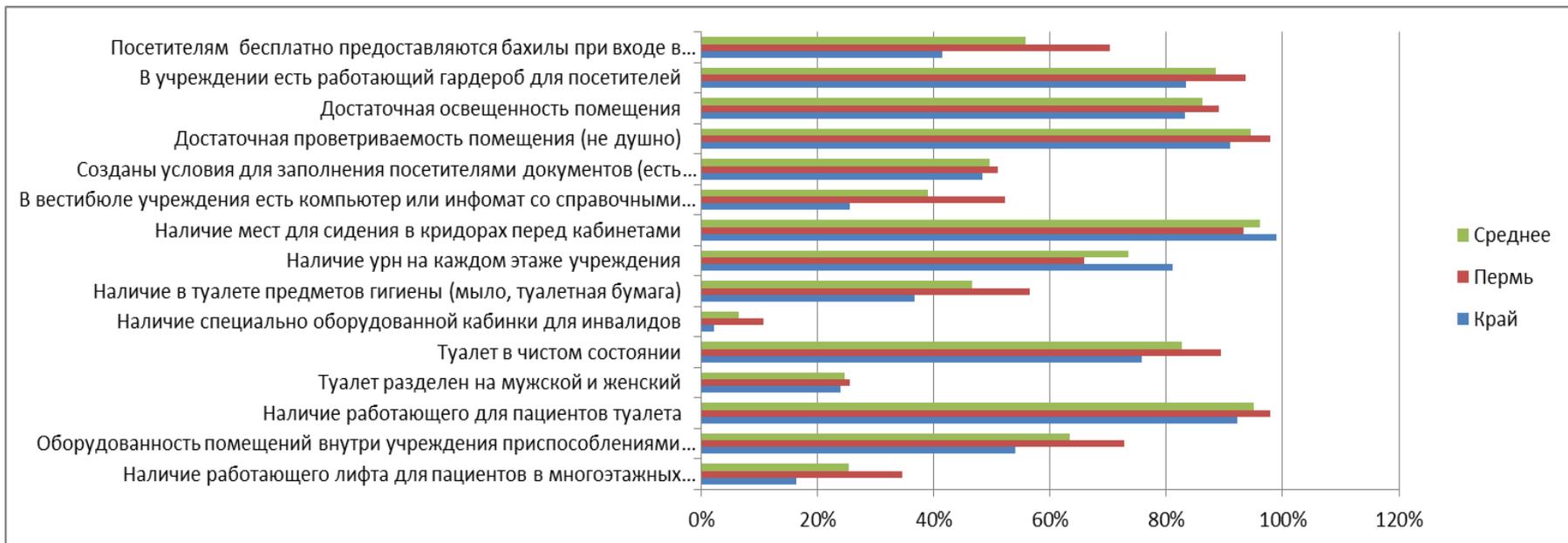
## Поликлиники: внешнее благоустройство



## Детские поликлиники: специфика



## Поликлиники: комфортность внутренней среды



# Выводы

- Учреждения с высоким потребительским качеством - не всегда учреждения регионального центра
- Пациенты в среднем дают высокие оценки качеству обслуживания в учреждениях
- В МСУ пациенты склонны завышать оценки в связи с субъективными опасениями закрытия учреждения

ИТОГИ независимой оценки:

Основная задача - рекомендации учреждениям  
Сформированы потребительские рейтинги

# Мероприятия по освоению результатов независимой оценки

Пресс-конференция



Публичное сопровождение общественным советом рейтингов и независимым оператором рекомендаций



Контроль за разработкой учреждениями планов



Специальная программа для советов при учреждениях по их включению в использование результатов



Публичные мероприятия: хакатон, конференция «Умный пациент», Медицинский конгресс

# Риски – Решения (подходы)

## Некомпетентный общественный совет

- Обучение, усиление экспертами в рамках рабочих групп

## Риски отбора организации-оператора (44ФЗ)

- Закладывание качественных характеристик

## Неграмотная сборка критериев

- «Расшивка»/ дополнение федеральных критериев

## Неправильно подобранные методы сбора информации

- Использование нескольких каналов

## Отсутствие финансирования работы организации-оператора

- Переговоры с ответственным ОИВ

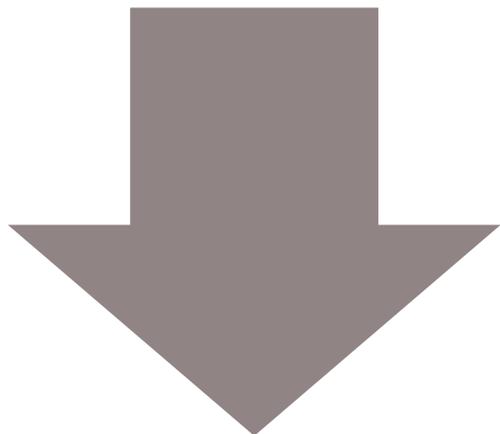
## Сквозное рейтингование

- Дробные рейтинги

## Получение готовых материалов

- Взаимодействие с оператором в ходе выполнения ТЗ

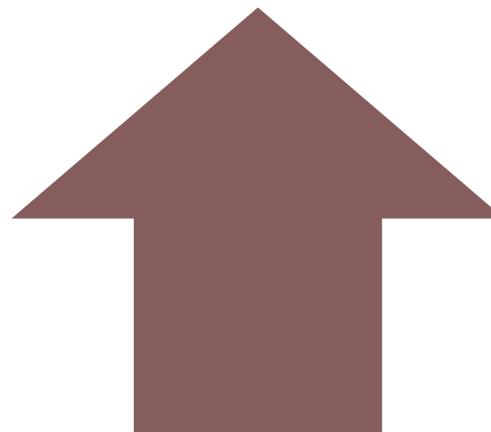
# Перекосы 2015 года



Экономия и смещение  
полномочий по  
проведению НО на  
уровень ОС  
учреждений



Усиление  
регламентации/унификации  
правил и критериев  
(пример МЗ РФ)



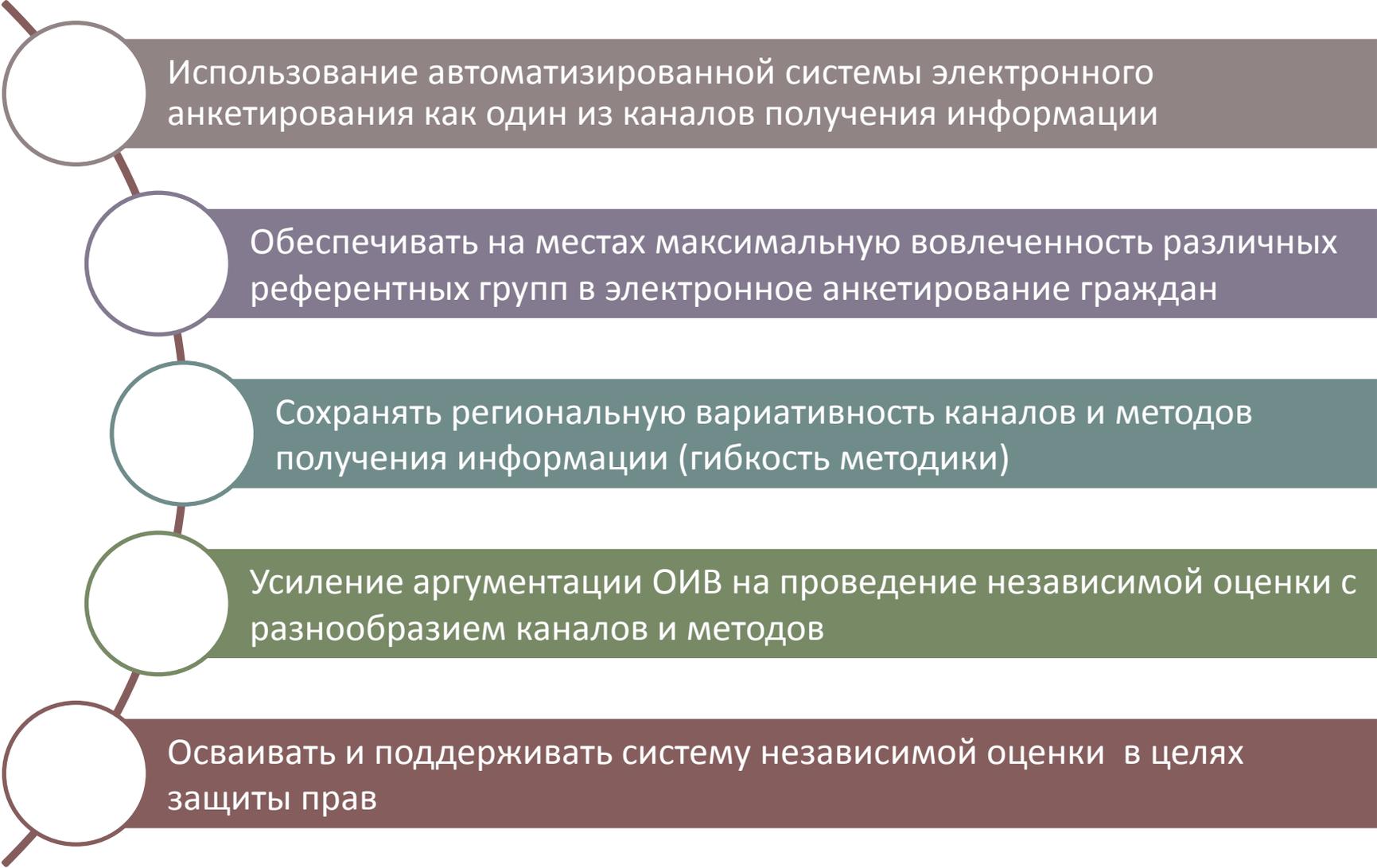
# Содействие использованию результатов независимой оценки

Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги

Разработка и реализация ориентированных на граждан планов мероприятий по улучшению качества работы организаций



# Что делать?



Использование автоматизированной системы электронного анкетирования как один из каналов получения информации

Обеспечивать на местах максимальную вовлеченность различных референтных групп в электронное анкетирование граждан

Сохранять региональную вариативность каналов и методов получения информации (гибкость методики)

Усиление аргументации ОИВ на проведение независимой оценки с разнообразием каналов и методов

Осваивать и поддерживать систему независимой оценки в целях защиты прав

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Сайт (Портал) «Независимая оценка в социальной сфере», поддерживается Центром ГРАНИ. На нем размещена информация о практике, правовой среде и решениях по НО во всех субъектах РФ; размещены методические материалы и т.п.

<http://nez-oc.ru/>



Центр гражданского анализа и независимых исследований  
(Центр ГРАНИ)

тел.: +7 342 211 0990; тел./факс: +7 342 211 0880

e-mail: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)

<http://www.grany-center.org>