

**Независимая оценка качества работы государственных
(муниципальных) учреждений, оказывающих
социальные услуги в сфере здравоохранения.**

Рабочая группа по проведению
независимой оценки

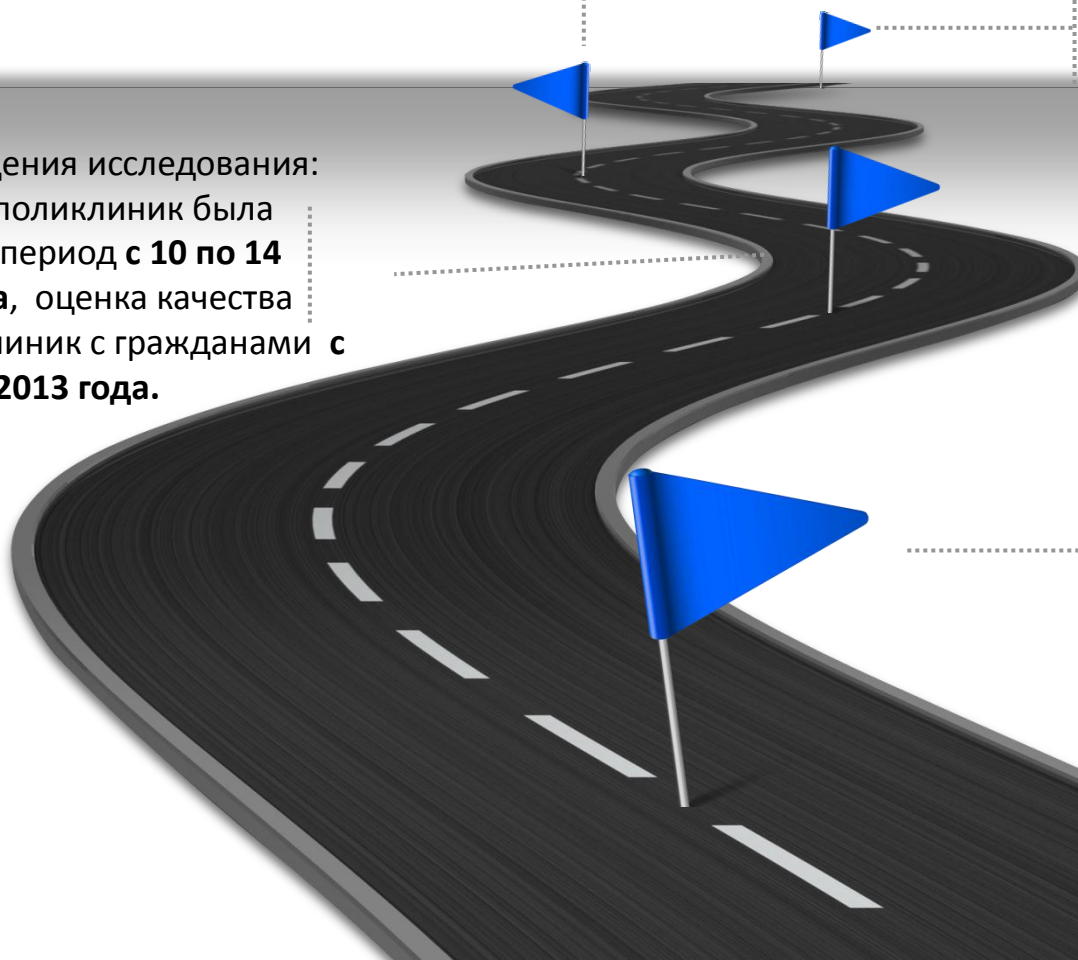
Основные параметры оценки

Оценивалась деятельность **9** амбулаторно-поликлинических учреждений и **20** сайтов взрослых и детских поликлиник

Исследование проходило в **2-х** городах: Перми и Соликамске

Период проведения исследования: оценка сайтов поликлиник была произведена в период с **10 по 14 июня 2013 года**, оценка качества работы поликлиник с гражданами с **17 по 19 июня 2013 года**.

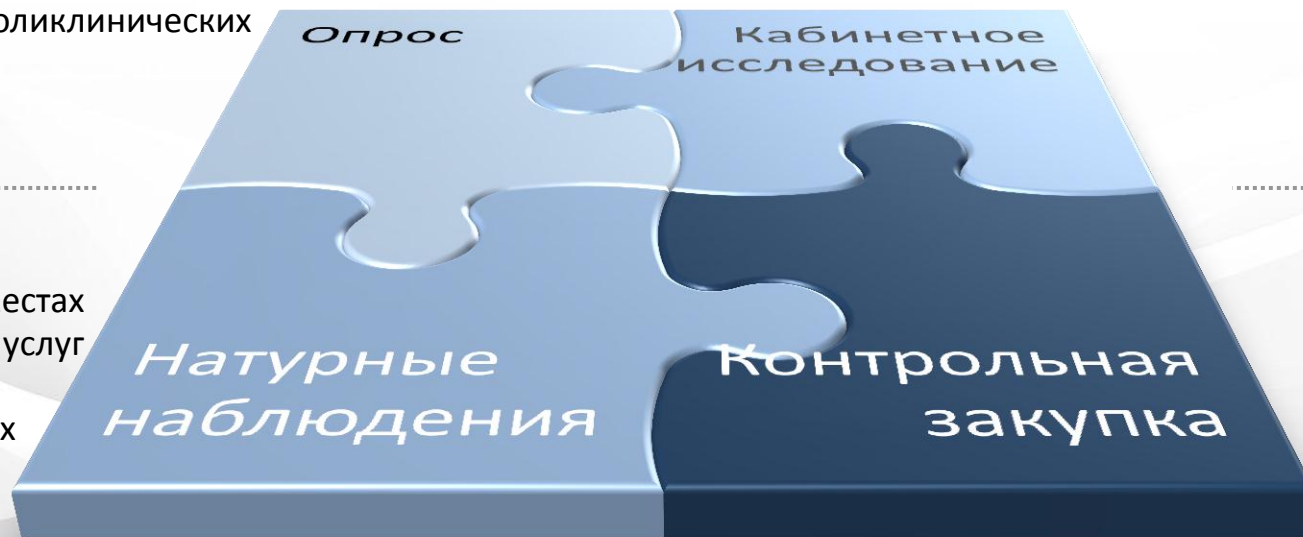
Исследование работы медицинских учреждений и их электронных представительств проводилось командой специалистов Центра ГРАНИ – **6** человек, с участием **7** общественных наблюдателей - исследователей



Инструментарий оценки

90 индивидуальных интервью (опрос на выходе) посетителей поликлиники непосредственно в местах получения услуг амбулаторно-поликлинических учреждениях;

Исследование 20 интернет-сайтов медицинских учреждений проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса



9 натуральных наблюдений в местах предоставления услуг - амбулаторно-поликлинических учреждениях.

9 экспериментов – «контрольных закупок» (метод непосредственного прохождения процедур исследователем услуги);

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.



Оценка работы электронных представительств всех взрослых и детских городских поликлиник города Перми, которые были доступны в сети Интернет в период обследования, а также сайта городской поликлиники № 1, города Соликамска.



<http://www.solgp1.ru/>
«Городская поликлиника № 1»
(г.Соликамск)

<http://gkp1.ru/> «Городская
клиническая поликлиника № 1»

<http://gp2.perm.ru/> «Городская
поликлиника № 2»

<http://permgp3.ru/> «Городская
поликлиника № 3»

<http://gkp4.ucoz.ru/> «Городская
клиническая поликлиника № 4»

<http://gkb4.perm.ru/> «Городская
клиническая больница № 4»

<http://www.gkp5.perm.ru/>
«Городская клиническая
поликлиника № 5» 1

<http://permgp7.ru/> «Городская
поликлиника № 7»

<http://permgpol8.ru/> «Городская
поликлиника № 8»

<http://mbuzgp9.okis.ru/>
«Городская поликлиника № 9»

<http://permgp11.ru/> «Городская
поликлиника №11»

<http://muzgp12.ucoz.ru/>
«Городская поликлиника № 12»

<http://www.gdkp1.med-oms.ru/>
«Городская детская
поликлиника № 1»

<http://gdkp2.ru/> «Городская
детская клиническая
поликлиника №2»

<http://permdgp3.lpu09.ru/>
«Городская детская
поликлиника № 3»

<http://gdkp5.perm.ru/>
«Городская детская
клиническая поликлиника №5»

<http://gdkp6.ru/> «Городская
детская клиническая
поликлиника № 6»

<http://bolnica9.psu.ru/>
«Городская детская
клиническая больница № 9»

<http://permdkb13.ru/> «Детская
клиническая больница № 13»

<http://gdkb15.ru/> «Городская
детская клиническая больница
№15»

Независимая оценка работы учреждений по организации взаимодействия с гражданами в местах предоставления услуг здравоохранения проводилась по 4 основным блокам критериев.



информационная открытость и доступность учреждений здравоохранения (заочные и очные способы);



комфортность условий предоставления услуг (внешнее и внутренне благоустройство здания);



внешнее благоустройство подходов к зданию амбулаторно-поликлинического учреждения;



доброжелательность персонала.



Независимая оценка качества **организации информирования граждан** через сайт учреждений проводилась на основании **47 критериев** клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса, сгруппированных в **6 блоков**.

Общая информация

Информация
об услугах

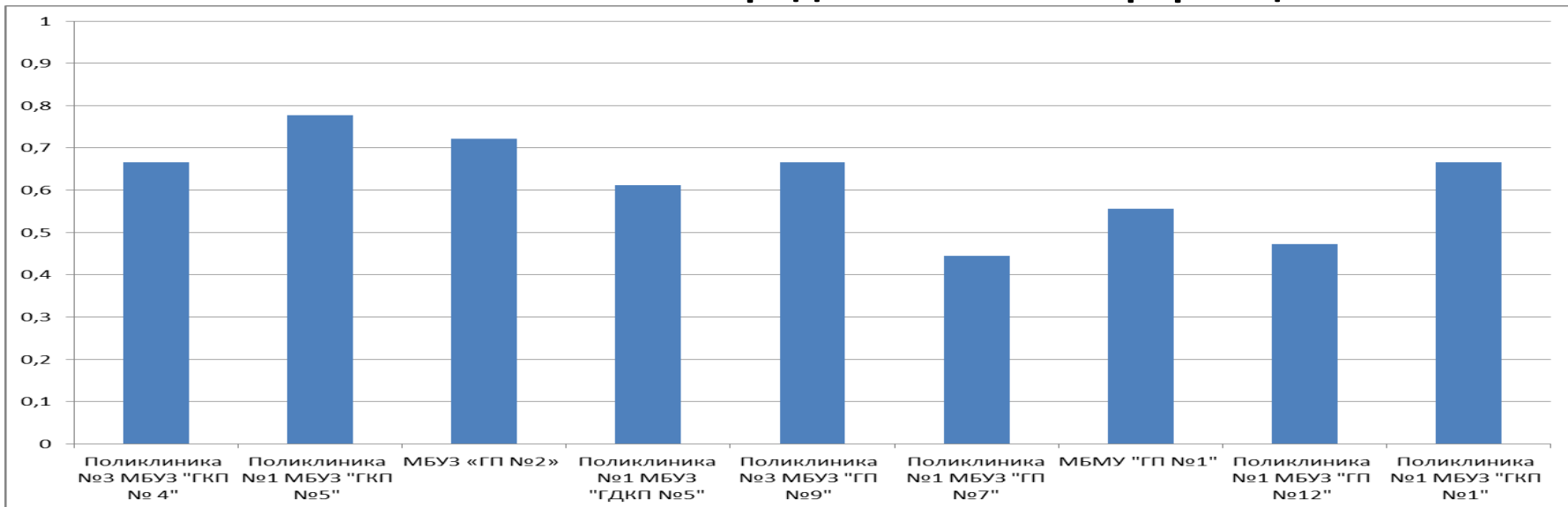
Информация
о
специалистах

Обратная
связь

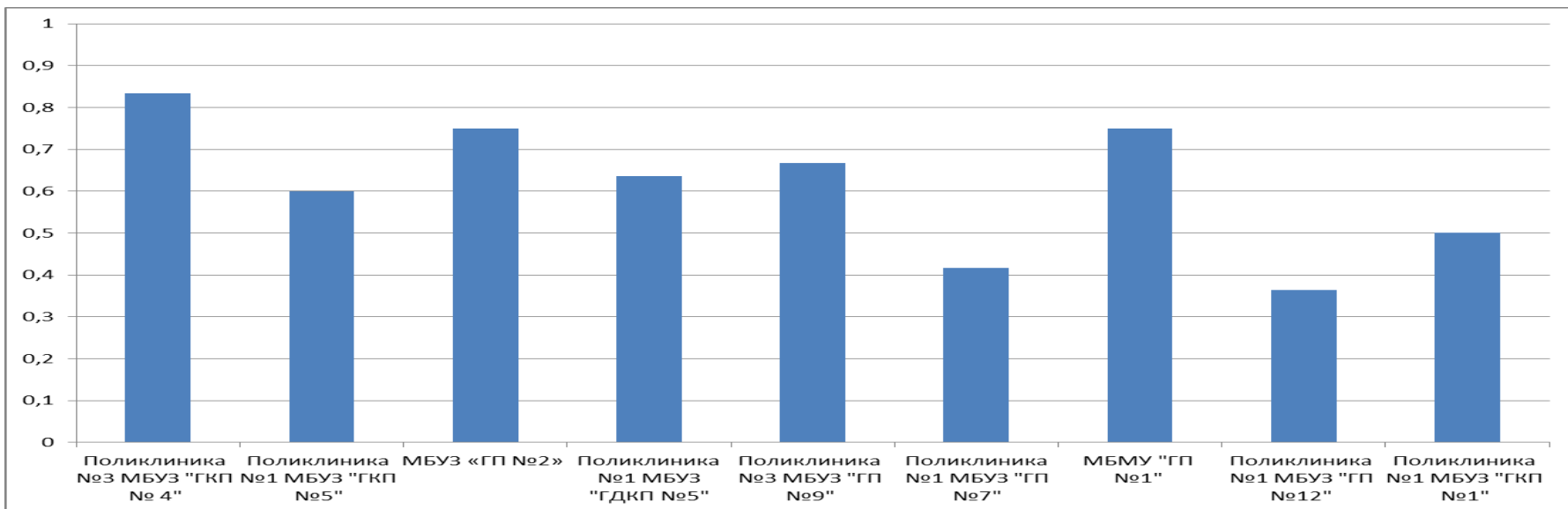
Дополнительные
сервисы

Удобство
навигации

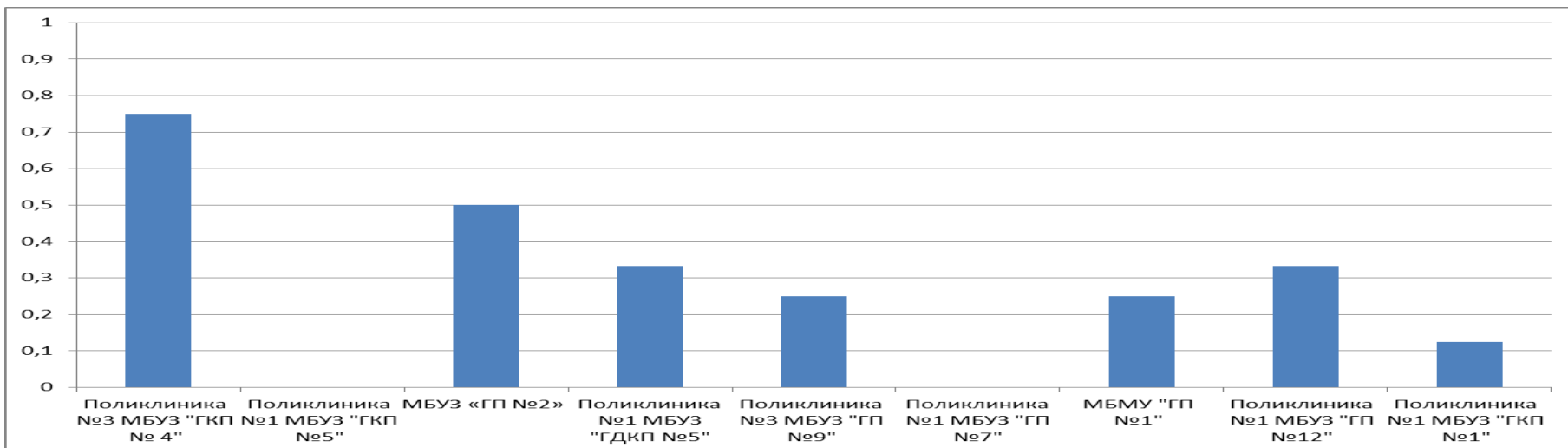
Рейтинг очных способов предоставления информации.



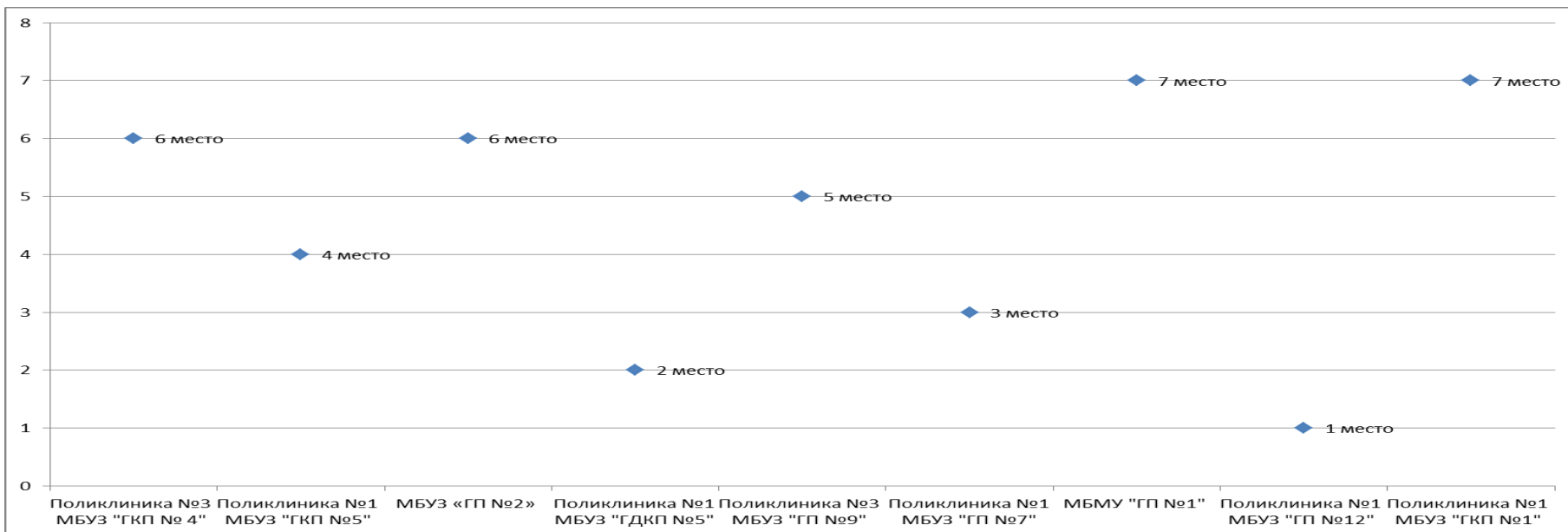
Рейтинг оценки комфортности организации предоставления социальных услуг.



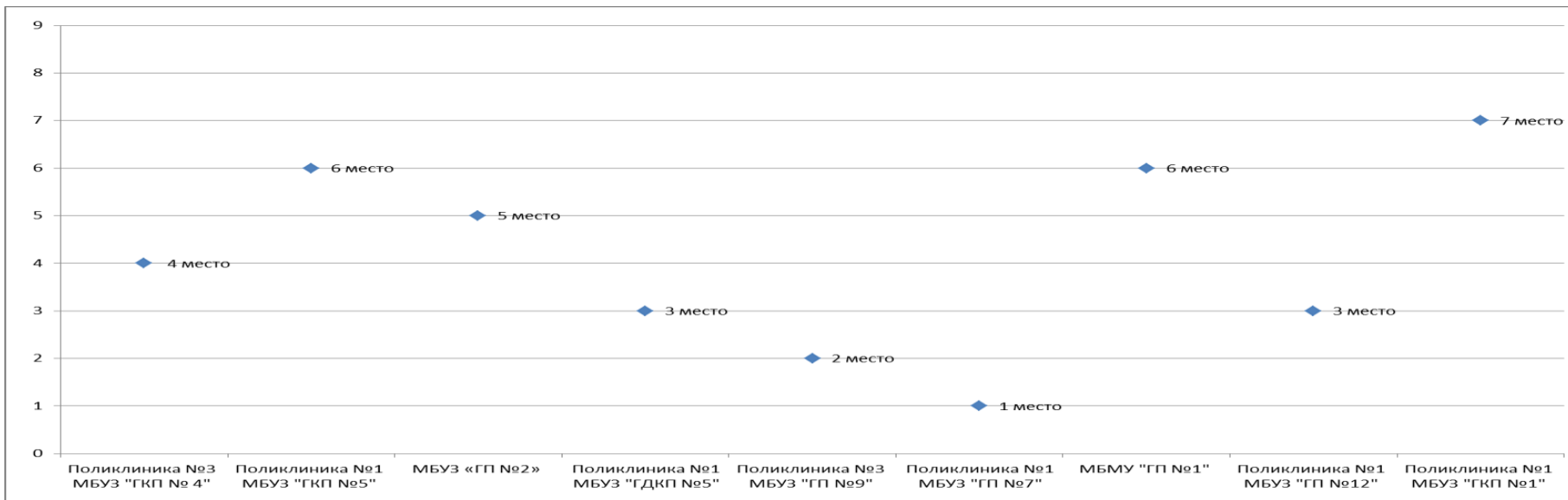
Рейтинг готовности работать с людьми со специальными потребностями учреждениями, оказывающими социальные услуги в сфере здравоохранения.



Рейтинг оценки доброжелательности персонала учреждения здравоохранения.



Рейтинг оценка посетителями поликлиник качества работы учреждений, исходя из опыта своего взаимодействия с ними



В целом опрошенные посетители оцениваемых учреждений здравоохранения удовлетворены качеством медицинского обслуживания.

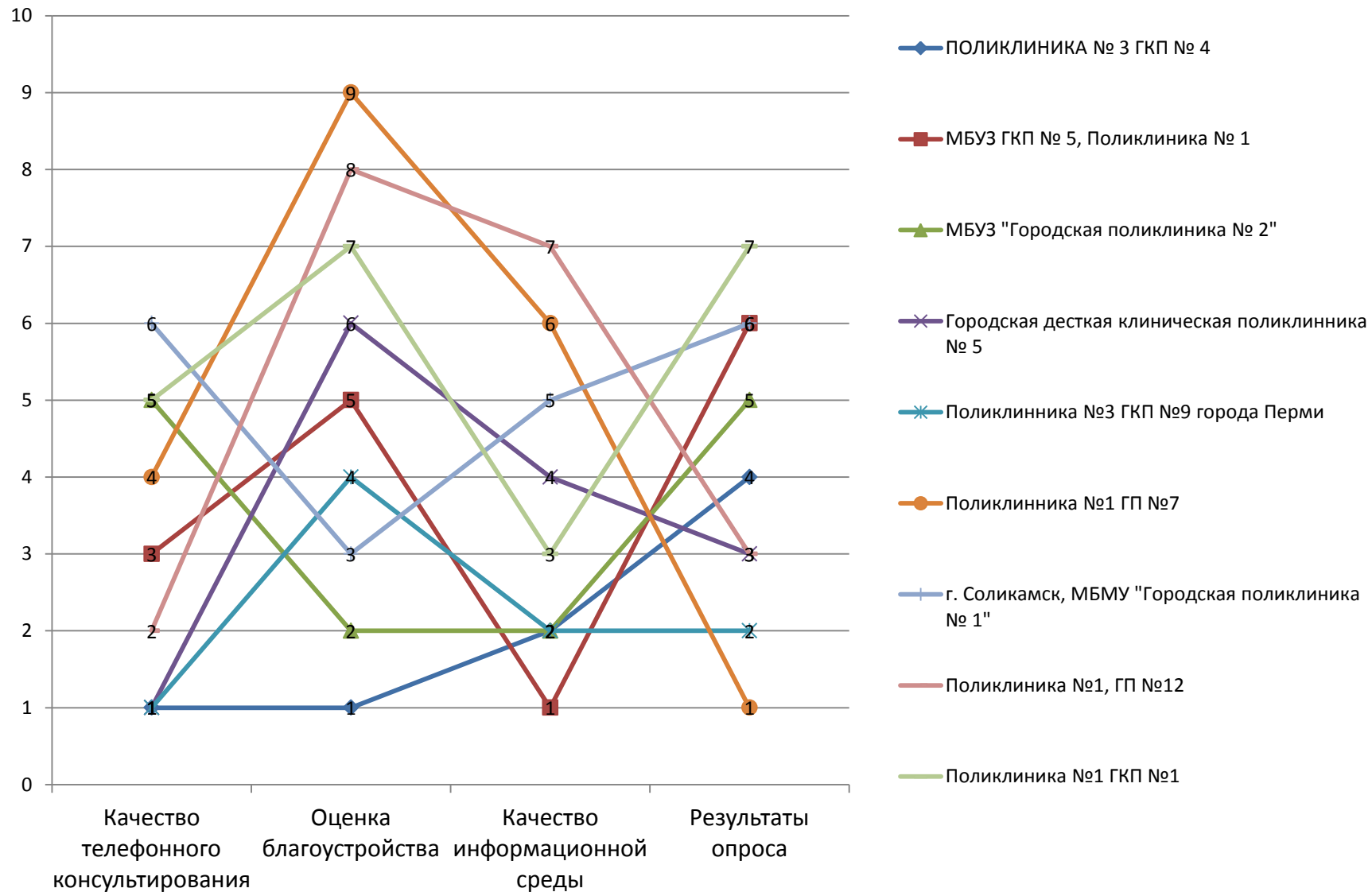
Средний срок записи (временной промежуток между днем записи и днем приема) составляет **4,8** дня.

Среднее время, которое опрошенные проводят в очередях в ожидании приема специалиста, составляет **24** минуты.

Средняя продолжительность приема специалистом учреждения составляет **15** минут.

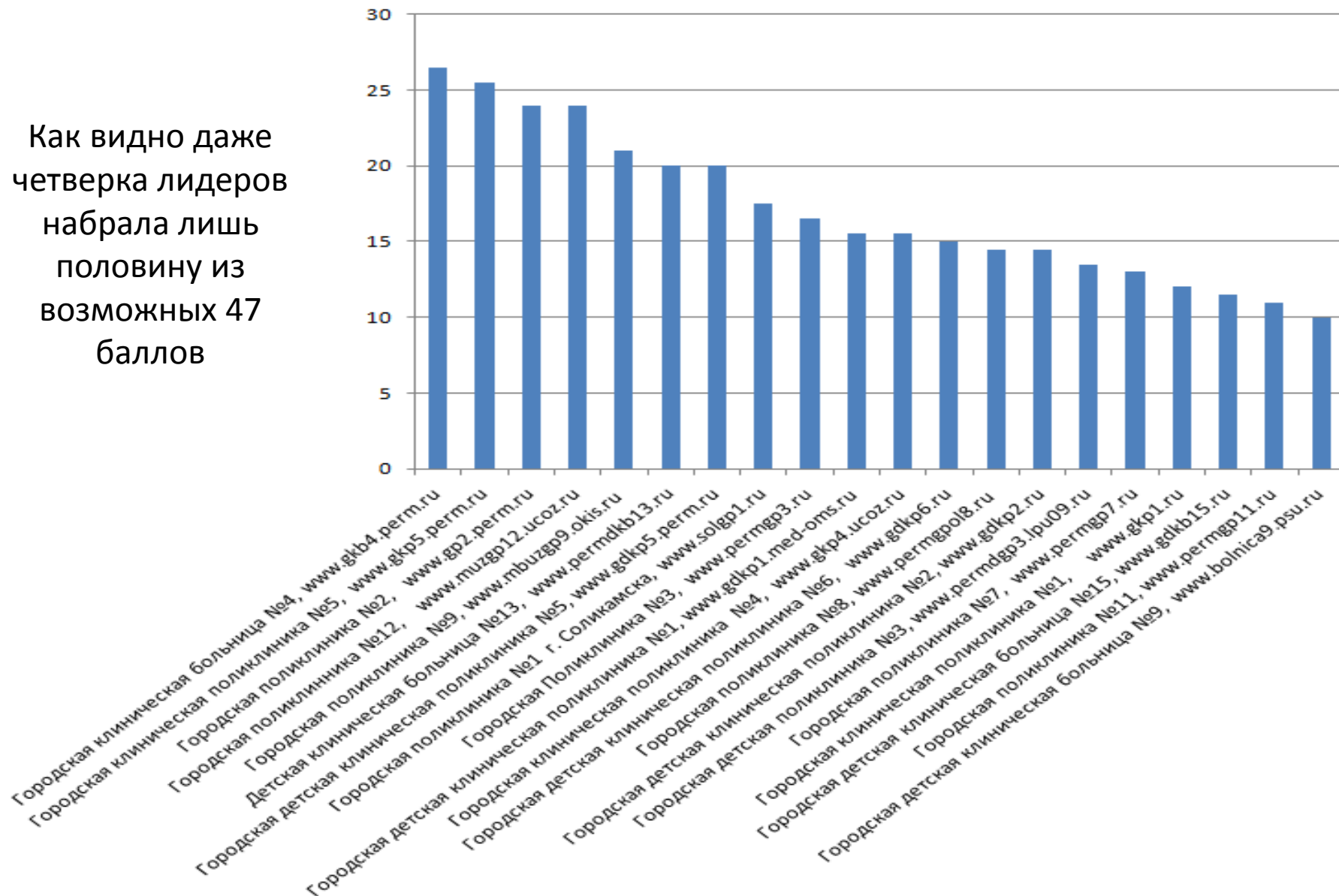
Отношение врача и медицинского персонала к пациенту оценивается пациентами во всех учреждениях как доброжелательное.

Совокупные рейтинги качества работы учреждений здравоохранения

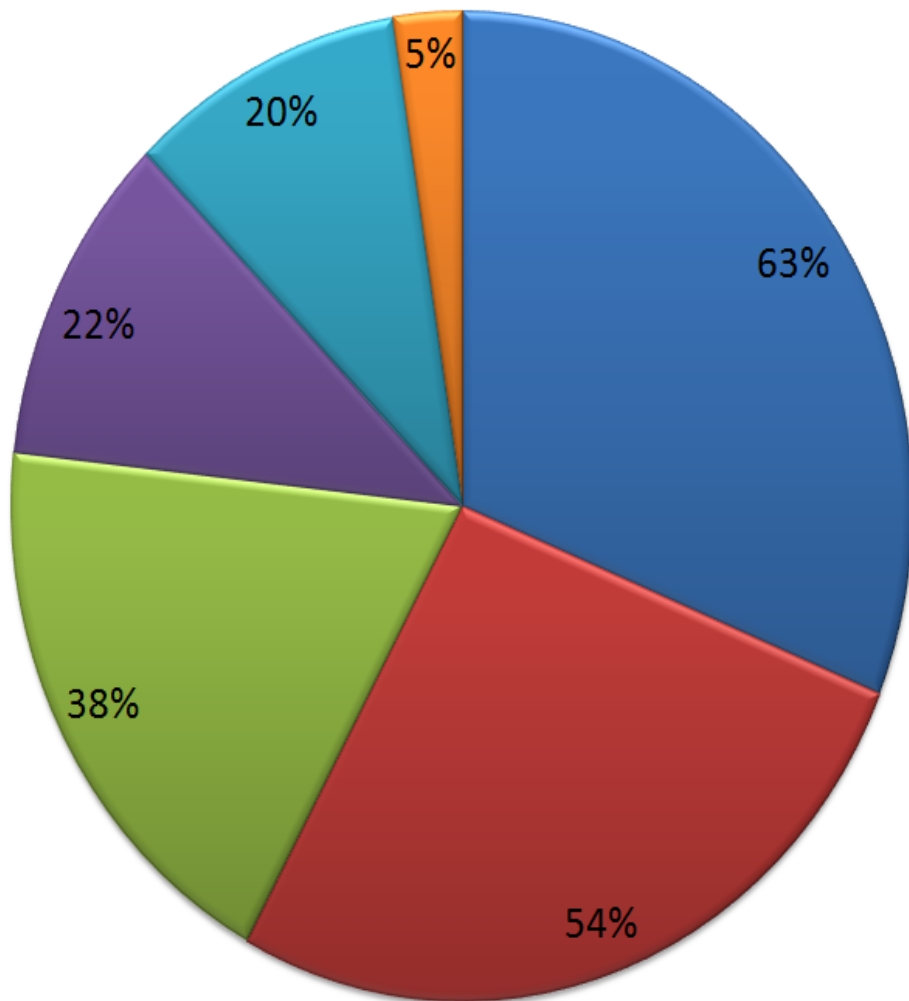


Рейтинг сайтов учреждений

Как видно даже четверка лидеров набрала лишь половину из возможных 47 баллов



Средняя степень информационного наполнения всех сайтов по блокам



- Блок «удобство навигации по сайту»
- Блок «общая информация об учреждении»
- Блок «информация о специалистах»
- Блок «информация об услугах учреждения»
- Блок «дополнительная информация и сервисы»
- Блок «обратная связь»

Итоги по оценке сайтов учреждений

Наиболее полно на сайтах учреждений представлены следующие виды информации

Наименование

График работы

Структура учреждения

Документы

Контакты

К основным информационным дефицитам можно отнести следующее

Ежегодный отчет

Доступность для инвалидов

Информация о пациентских организациях

Информация для спонсоров

Подписка на новости

Обследованные сайты учреждений исполняют роль «визитки» давая самую общую информацию об учреждении и просты в использовании, но они не являются площадкой для вовлечения граждан в процесс наблюдения за собственным здоровьем, инструментом повышения репутации медицинского учреждения и качества предоставляемых услуг.

Рекомендации по улучшению качества сайтов

1. Сайты учреждений, на основании проведенной оценки, должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам должны быть доработаны, с тем, чтобы свести к минимуму все выявленные информационные дефициты.
2. Министерству здравоохранения Пермского края разработать и утвердить, единый информационный стандарт в отношении содержания сайтов медицинских учреждений, который бы способствовал синхронизации единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.
3. Одним из критериев эффективности работы учреждения должно стать постоянное увеличение доли пользователей, получающих сведения и записавшихся на приём к врачу через интернет.

Рекомендации по необходимым действиям для повышения качества работы учреждений

1. Провести для сотрудников регистратур и окон приема семинары о правах пациента, в том числе в связи с принятием Федерального закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".
2. Составить стандарт организации телефонного консультирования.
3. Подготовить расширенный чек-лист о том, что должно быть представлено на информационныхстрадах учреждений здравоохранения. На основании данного чек-листа, руководителю или иному должностному лицу провести анализ информационной среды учреждения.
4. Представлять информационные материалы не только в качестве выписок из НПА, но и в простой и доступной форме соразмерной гражданам, не обладающим специализированными знаниями. Для это возможно использовать практику описания действия пациента в качестве алгоритма (по шаговая инструкция) .
5. Разработать НПА, устанавливающий стандарт комфортности организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения.
6. При организации внешнего и внутреннего благоустройства учитывать специфику учреждений и потребности пациентов (например, установка креплений для детских колясок и санок в детских поликлиниках),
7. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения. Важно не только формальное наличие пандуса при входе в учреждение, а пандус, которым можно воспользоваться.
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. Наладить канал обратной связи между пациентом и учреждением с целью выяснению удовлетворенности качеством взаимодействия с медицинским персоналом.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!