

Утверждаю
Председатель Совета народных депутатов
Крапивинского муниципального района

 Т.В. Грень

ПРОТОКОЛ № 4

Заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения Крапивинского муниципального района

пгт. Крапивинский

21.12.2015г.

Присутствовали:

- Грень Татьяна Викторовна, председатель Совета народных депутатов Крапивинского муниципального района;
- Чушкин Юрий Михайлович, председатель Совета ветеранов;
- Павлова Анна Ивановна, заместитель начальника Управления социальной защиты населения администрации Крапивинского муниципального района;
- Иванова Елена Николаевна, председатель Женсовета Крапивинского муниципального района;
- Калинина Юлия Федоровна, главный редактор МБУ «Медиа-центр Крапивинского муниципального района»;
- Бобровская Раиса Владимировна, экономист МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»;
- Мельникова Ольга Карловна, главный специалист МКУ «Централизованная бухгалтерия образования Крапивинского муниципального района»;
- Никитина Наталья Николаевна, главный экономист МКУ «Централизованная бухгалтерия культуры Крапивинского муниципального района»;
- Егорова Людмила Михайловна, руководитель досугового клуба «Госпожа» при администрации Крапивинского городского поселения.

Приглашенные:

- Ермолаев Владимир Владимирович - главный врач МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»

Повестка дня

1. О рассмотрении результатов проведения независимой системы качества оказания услуг в учреждениях здравоохранения (далее – оценка качества).

Выступила: Егорова Л.М.

Решили:

1. Принять к сведению доклад Егоровой Л.М. (Приложение № 1) о результатах проведения независимой системы качества оказания услуг в учреждениях здравоохранения Крапивинского муниципального района.

2. Павловой А.И.:

- в кратчайшие сроки организовать наполнение раздела «Независимая оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги» на сайте администрации Крапивинского муниципального района, а также соответствующего раздела на сайте МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»;

- контролировать реализацию плана мероприятий Общественного Совета по формированию независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения, на 2015-2018 годы.

3. Ермолаеву В.В.:

- разместить на официальном сайте:

информацию о результатах проведения независимой системы качества оказания услуг в учреждениях здравоохранения Крапивинского муниципального района;

разработанный и утвержденный план по улучшению качества работы учреждений.

Заместитель председателя комиссии

Члены комиссии:

 Ю.М. Чушкин

 А.И. Павлова

 Е.Н. Иванова

 Ю.Ф. Калинина

 Р.В. Бобровская

 О.К. Мельникова

 Н.Н. Никитина

 Л.М. Егорова

Расчет оценки качества оказания медицинских услуг в МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»

Докладчик: Егорова Людмила Михайловна, руководитель досугового клуба «Госпожа» при администрации Крапивинского городского поселения.

В МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» организовано проведение независимой оценки качества работы учреждения.

Оценка качества работы проведена на основании результатов опроса граждан (получателей медицинских услуг) методом анкетирования, анализа структуры и содержательности официального Интернет-сайта ЦРБ. Кроме того, при посещении ЦРБ члены Общественного совета ознакомились с содержанием информационных стендов, с работой учреждения.

Рассмотрим каждый критерий эффективности работы учреждений по отдельности.

Оценка открытости и доступности информации об организации. Анализ сайтов. (См. Таблица № 1)

В качестве источника информации для оценки полноты, актуальности и доступности информации выступал сайт ЦРБ. Исследование показало, что в медицинском учреждении района имеется официальный сайт <http://www.muzcrb-krapivino.ru/>. На сайте размещены основные разделы для поиска необходимой информации пациента. Обновление новостной ленты проходит на регулярной основе, существует возможность оставить отзыв о работе ЦРБ и написать в электронную приемную учреждения. Принцип удобства пользования сайтом в целом соблюден. Рейтинг организации по открытости и доступности информации – 10 баллов.

Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. (См. Таблица № 2)

Анализ комфортности условий и доступности получения медицинских услуг производился с использованием методов:

1. внешнего наблюдения;
2. анализа параметров соответствий нормативам, взятым из статистических данных;
3. анкетирования и опроса граждан – получателей медицинских услуг.

Структура МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»: стационар – 1; поликлиники – 2; врачебные амбулатории – 5; фельдшерско-акушерские пункты – 18; домовые хозяйства – 5.

Помещения в здании оформлены отделочными материалами. Вход в главное здание ЦРБ оборудован пандусом. Рейтинг ЦРБ по комфортности условий и доступности получения услуг – 7 баллов.

Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг.
(См. Таблица № 3)

Во время проверки членами Общественного совета выявлено соответствие времени, указанном в талоне к врачу, фактическому времени приема. Сроки ожидания приема к узким специалистам и на исследования соответствуют нормативам ТППГ на 2015г. Рейтинг ЦРБ по времени ожидания в очереди при получении медицинских услуг – 9 баллов.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации. (См. Таблица № 4)

Все специалисты ЦРБ имеют сертификаты, аттестовано 30% врачей. Низкий % аттестации связан с приходом в коллектив молодых специалистов за 3 последних года. Врачи постоянно повышают свою квалификацию на сертификационных циклах, циклах тематического усовершенствования и днях специалистов. Анкетирование показало высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности специалистов и персонала организаций. Важно отметить отсутствие неудовлетворенных пациентов, что еще раз подтверждает реальное качество работы ЦРБ.

Рейтинг организации по доброжелательности, вежливости, компетентности, удовлетворенности качеством обслуживания – 9 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями складывается из:

- Оценки по результатам анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях.
- Оценки информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на официальном сайте медицинской организации согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014г. №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».

1. Если медицинская организация оказывает помощь в амбулаторных и стационарных условиях, то выводится средний балл по организации:

$$\text{ОМОА} = (\text{ОП} + \text{ОС}) / 2$$

Расчет для МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»:

$$\text{ОМОА} = (9,6 + 9,4) / 2 = 9,5$$

2. Оценка сайта запланированных медицинских организаций проводится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.09.2014 №787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

Сайт оценивается двумя показателями.

Показатель 1.2.

Показатель	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i1); информация о медицинской деятельности (i2); информация о медицинских работниках (i3); иная информация (i4).</p>	$i = i1 * 0,2 + i2 * 0,5 + i3 * 0,2 + i4 * 0,1$ <p>наличие информации – 1 иные случаи – 0</p> <p>коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	0 - 1

Пусть общая информация на сайте есть, т.е. балл – 1

Информация о медицинской деятельности есть, т.е. балл – 1

Информация о медицинских работниках есть, т.е. балл – 1

Иная информация далеко не вся, т.е. балл – 0

3. Тогда оценка сайта по показателю 1.2 для МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» составит:

$$i = 1 * 0,2 + 1 * 0,5 + 1 * 0,2 + 0 * 0,1 = 0,9$$

Показатель 1.3

Показатель	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способа обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в</p>	<p>Сумма баллов</p> <p>Наличие-1; отсутствие – 0</p>	0-2

медицинской организации (в электронном виде)	Наличие-1; отсутствие – 0	
--	---------------------------	--

Показатель 1.3. для МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» составил 1+1=2 балла, т.к на сайте размещены анкеты для оценки качества оказания услуг и имеется возможность подачи электронного обращения.

В целом оценка сайта медицинской организации:

$$\text{ОМОС} = (\text{ОП1.2.} + \text{ОП1.3.})$$

Расчет для МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»:

$$\text{ОМОС} = 0,9 + 2 = \mathbf{2,9} \text{ балла из 3 возможных.}$$

Переведем оценку в 10- бальную:

Максимальные 3 балла соответствуют 10 баллам, тогда оценка сайта по 10 - ти бальной шкале для МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»:

$$\text{ОМОС}_{10} = 2,9 * 10/3 = 9,67 \text{ балла из 10 возможных.}$$

Интегральная оценка качества оказания услуг медицинских организаций формируется с учетом веса оценки сайта в общей оценке показателей по приказу 787н.

Доля сайта составляет 4%, доля показателей, рассчитанных по данным анкетирования – 96%.

Интегральная оценка качества услуг МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» по 10-ти бальной шкале:

$$\text{ОМО} = \text{ОМОА} + \text{ОМОС}_{10} = 9,5 * 0,96 + 9,67 * 0,04 = \mathbf{9,51} \text{ балл.}$$

Выводы по анализу независимой оценки качества работы учреждения здравоохранения Крапивинского муниципального района

Изучение сайта ЦРБ показало наличие основных ссылок для поиска необходимой информации пациентом. На сайте существует раздел по независимой системе оценки качества работы учреждения. Информационные стенды существуют во всех общедоступных местах.

Главное здание ЦРБ оборудовано для инвалидов и маломобильных групп населения.

По результатам анкетирования выявлена удовлетворенность у 98% респондентов качеством медицинского обслуживания. Отмечается высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников ЦРБ.

Проблемные вопросы по результатам независимой оценки:

1. Развитие материально-технической базы в части обеспечения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения – отсутствие пандуса в фойе главного здания ЦРБ.

2. Недостаточная информированность населения о работе ЦРБ – на сайте не отражен ход диспансеризации населения района, новостная лента обновляется редко.

Предложения по улучшению качества работы МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»:

1. В срок до 25.12.2015г. актуализировать информацию на сайте ЦРБ:
 - о правилах записи к врачам на сайте организации, через инфоматы поликлиник, и портал www.vrach42.ru ;
 - расписание приема врачей районной поликлиники.
2. С целью сокращения времени ожидания записи на прием принять администратора в регистратуру районной поликлиники.
3. Провести анкетирование на бумажных носителях для пациентов поликлиники и стационара ЦРБ в марте 2016г.
4. Разместить объявление в газете «Тайдонские родники» об имеющемся баннере по независимой оценке качества и возможностью заполнения интерактивной анкеты на сайте МБУЗ «Крапивинская ЦРБ».

Оценка открытости и доступности информации об организации.

Анализ сайтов

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Кол-во баллов
1	Открытость и доступность информации об учреждении	Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 1 (от 0 до 10 баллов)	10
1.1	Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).*- приказ Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н	10 баллов - уровень равен 1; 8 баллов - уровень от 0,5 до 0,9; 0 баллов - уровень меньше 0,5	10
1.2	Наличие и оценка собственного официального сайта При отсутствии сайта – 0 баллов.	от 0 до 10 баллов	10
1.2.1	Общая информация об учреждении, в том числе: - дата создания учреждения, учредитель, место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; - устав, лицензии на осуществление деятельности; - структура; - сведения о вакантных должностях, квалификационные требования; - локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг; - сведения о наградах и поощрениях.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	2
1.2.2	Информация об услугах учреждения, в том числе: - перечень оказываемых услуг; - стоимость услуг и условия оплаты	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	2

1.2.3	<p>Механизм обратной связи, в том числе:- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;- наличие возможности оставить отзывы и предложения.</p>	<p>0 – отсутствие информации;1 – наличие не полной или недостоверной информации;2 – наличие полной и достоверной информации</p>	2
1.2.4.	<p>Дополнительная информация и сервисы, в том числе: - статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистах и т.п. - новостная лента; - возможность оставлять комментарии на сайте; - полезные ссылки (ссылки на сайты, адреса электронной почты Министерства, Общественного совета при Министерстве, bus.gov.ru., регионального портала государственных услуг и т.п.); - информация о результатах проверок и т.д.</p>	<p>0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации</p>	2
1.2.5	<p>Удобство навигации сайта, в том числе: - наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту; - наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.</p>	<p>0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации</p>	2
1.3	<p>Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).</p>	<p>от 0 до 10 баллов</p>	10

1.3.1	Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы	0 – отсутствие вывески; 1 – вывеска не соответствует требованиям установленного образца; 2 – вывеска соответствует требованиям установленного образца	2
1.3.2	Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:- о лицензировании деятельности (в случае, если виды деятельности подлежат лицензированию);- о видах, сроках, условиях и порядке оказания услуг;- о стоимости услуг;- о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, министерства, Общественного совета при министерстве).	0 – 5 баллов, в том числе: 0 – отсутствие информации; 2 – наличие неполной или недостоверной информации; 5 – наличие полной и достоверной информации	5
1.3.3	Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе: - планов (схем) эвакуации при пожаре; - табличек на дверях кабинетов с указанием должности и ФИО специалистов; - указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов); - указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов).	0 - отсутствие всех необходимых офисных вывесок, табличек и указателей; 1 – учреждение частично обеспечено офисными вывесками, табличками и указателями; 3 – учреждение обеспечено всеми необходимыми офисными вывесками	3

**Комфортность условий и доступность получения услуг,
в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**

	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Количество баллов
2	Комфортность условий получения услуг	от 0 до 10 баллов	7
2.1	Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения		6
2.1.1	Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение;	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	2
2.1.2	Наличие мест для сидения в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов) или наличие мест для встреч и общения клиентов с родственниками	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	2
2.1.3	Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов);	0 – несоответствие установленным требованиям; 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	2

2.1.4	Наличие работающего для посетителей гардероба, туалета	0– несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	2
2.1.5	Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости помещений.	0 – несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	2
2.2	Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:	от 0 до 10 баллов	8
2.2.1	Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здания и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан;	Индикатор (показатель) оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов	4
2.2.2.	Наличие возможности для самостоятельного перемещения внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).	Индикатор (показатель) оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов	5

Таблица № 3

Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Баллы (макс=10)
1	Среднее время ожидания получения услуг в ЦРБ	10
2	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных	8

Таблица № 4

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Балльная оценка	Количество баллов
1	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении, в том числе доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения. Оценка производится на основании ответов на вопросы опросных листов (в зависимости от категории анкетированных)	Определяется как сумма баллов по итогам анкетирования (от 0 до 10 баллов)	9