

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета

 **С.И. Полдамасова**

27 декабря 2019 г.

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими организациями
Самарской области

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Члены Общественного совета

Повестка заседания:

- 1) Подведение итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Самарской области в 2019 году
- 2) Обсуждение рекомендаций медицинским учреждениям по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг.

Решили:

1. Утвердить аналитическую информацию о результатах анкетирования в разрезе медицинских учреждений по основным показателям и сформированный рейтинг по итогам 2019 года и рейтинг медицинских организаций, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.
2. Для получения более репрезентативного результата включить в список организаций, в отношении которых в 2020 году будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг, медицинские организации с недостаточным количеством анкет по итогам 2019 года (Приложение 3).
3. Довести до медицинских организаций замечания по итогам выездов членов Общественного совета в организации в рамках контрольных мероприятий (Приложение 4) для принятия мер и учета при разработке планов по улучшению деятельности.
4. Рекомендовать медицинским организациям:
 - 4.1 ознакомиться с итогами НОК 2019 года, аналитической информацией по результатам проведения НОК и принять меры по исправлению отмеченных

недостатков;

4.2 при взаимодействии с общественными организациями оптимизировать маршрутизацию маломобильных групп пациентов в рамках программы «Доступная среда»;

4.3 ознакомиться с опытом маршрутизации пациентов в Самарской городской клинической больницы № 1 имени Н.И. Пирогова;

4.4 ознакомиться с опытом работы колл-центра Самарского областного клинического кардиологического диспансера им. В.П.Полякова;

4.5 ознакомиться с опытом распространения раздаточных материалов (путеводителей) в Самарском областном клиническом госпитале для ветеранов войн;

4.6 рассмотреть возможность организации в приемных отделениях обеспечение пациентов питьевой водой (кулеры);

4.7 включить в план работы мероприятия по улучшению навыков коммуникации (семинаров, тренингов, конференций по этике и деонтологии);

5. Рекомендовать юридической службе министерства разработать для медицинских и некоммерческих организаций рекомендации по размещению в медицинских организациях рекламы товаров и услуг, в том числе, условия по размещению социальной рекламы профильных услуг некоммерческих организаций.

Приложение 1. Рейтинг медицинских организаций, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

Приложение 2. Аналитическая информация о результатах анкетирования в разрезе медицинских учреждений по основным показателям

Приложение 3. Список медицинских организаций

Приложения 4. Замечания по итогам контрольных мероприятий

Протокол вел



Д.П. Шипуля

Рейтинг медицинских организаций

№	Наименование организации	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка						Общая сумма баллов
		Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 4"	67	99	47	99	99	82	
2	ГБУЗ Самарской области "Хворостянская центральная районная больница"	66	98	41	98	98	81	
3	ГБУЗ "Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер имени Н.В.Постникова"	65	97	41	98	97	80	
4	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	66	91	45	99	99	80	
5	ГБУЗ Самарской области "Жигулевская центральная городская больница"	64	96	41	97	100	79	

6	ГБУЗ Самарской области "Новокуйбышевская центральная городская больница"	65	95	42	97	96	79
7	ГБУЗ Самарской области "Сызранская городская больница № 3"	65	88	46	98	99	79
8	ГБУЗ Самарской области "Челно-Вершинская центральная районная больница"	62	93	44	100	98	79
9	ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД"	64	94	35	100	99	78
10	ГБУЗ Самарской области "Кинельская центральная больница города и района"	65	93	42	97	94	78
11	ГБУЗ Самарской области "Кинель-Черкасская центральная районная больница"	55	98	41	99	98	78
12	ГБУЗ Самарской области "Похвистневская центральная больница города и района"	64	98	38	94	93	78
13	ГБУЗ Самарской области "Сызранская городская больница № 2"	59	90	48	98	97	78
14	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский противотуберкулезный диспансер"	62	88	44	99	97	78
15	ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР"	63	86	42	100	100	78

16	ГБУЗ "Самарская областная клиническая гериатрическая больница"	65	83	38	100	99	77
17	ГБУЗ Самарской области "Большеглушицкая центральная районная больница"	64	89	42	97	93	77
18	ГБУЗ Самарской области "Большечерниговская центральная районная больница"	63	95	40	96	93	77
19	ГБУЗ Самарской области "Отраденская городская больница"	63	94	38	97	93	77
20	ГБУЗ Самарской области "Пестравская центральная районная больница"	62	92	37	99	96	77
21	ГБУЗ Самарской области "Ставропольская центральная районная больница"	62	90	43	96	96	77
22	ГБУЗ Самарской области "Сызранский кожно-венерологический диспансер"	62	89	38	96	99	77
23	ГБУЗ "Самарский областной клинический кардиологический диспансер им. В.П. Полякова"	62	89	35	97	97	76
24	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 10"	65	93	46	91	87	76
25	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская больница № 4"	65	84	41	97	93	76

26	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский наркологический диспансер"	65	81	45	92	98	76
27	ГБУЗ "Самарский областной клинический онкологический диспансер"	62	90	42	89	90	75
28	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская детская больница № 2"	65	82	30	99	99	75
29	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая больница № 8"	65	87	40	92	88	75
30	ГБУЗ Самарской области "Сергиевская центральная районная больница"	62	93	41	90	89	75
31	Частное учреждение здравоохранения "Клиническая больница "РЖД-Медицина" города Самара"	62	87	48	92	86	75
32	ГБУЗ "Самарский областной медицинский центр Династия"	63	82	27	99	99	74
33	ГБУЗ Самарской области "Борская центральная районная больница"	55	84	38	96	96	74
34	ГБУЗ Самарской области "Клявлинская центральная районная больница"	56	90	41	94	90	74
35	ГБУЗ Самарской области "Сызранская центральная городская больница"	62	88	40	93	88	74

36	ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"	61	93	20	100	99	74
37	ГБУЗ "Самарский областной кожно-венерологический диспансер"	64	80	39	88	96	73
38	ГБУЗ Самарской области "Исаглинская центральная районная больница"	64	81	41	90	88	73
39	ООО «Здоровые наследники»	61	100	4	100	99	73
40	ГБУЗ Самарской области "Безенчукская центральная районная больница"	55	85	38	96	88	72
41	ГБУЗ Самарской области "Октябрьская центральная городская больница"	63	77	43	87	87	71
42	ГБУЗ Самарской области "Приволжская центральная районная больница"	57	81	27	94	95	71
43	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 2 имени В.В.Банькина"	61	88	30	90	84	71
44	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский кожно-венерологический диспансер"	52	84	38	81	94	70
45	ГБУЗ "Самарская областная клиническая больница им. В.Д. Середавина"	65	90	18	87	85	69

46	ГБУЗ Самарской области "Волжская центральная районная больница"	46	76	26	98	98	98	69
47	ГБУЗ Самарской области "Кошкинская центральная районная больница"	59	80	41	83	80	80	69
48	ГБУЗ "Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн"	61	71	27	90	99	99	68
49	ГБУЗ Самарской области "Елховская центральная районная больница"	64	74	22	95	95	95	68
50	ГБУЗ Самарской области "Камышлинская центральная районная больница"	64	82	29	90	84	84	68
51	ГБУЗ Самарской области "Шигонская центральная районная больница"	60	82	34	89	74	74	68
52	ГБУЗ Самарской области "Сызранская центральная районная больница"	49	77	40	81	88	88	67
53	ООО «МедГард»	57	76	41	73	82	82	66
54	ГБУЗ Самарской области "Шенталинская центральная районная больница"	64	82	25	80	71	71	65
55	ГБУЗ Самарской области "Красноармейская центральная районная больница"	53	80	25	89	80	80	65
56	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница №	62	76	35	79	73	73	65

	7"									
57	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая больница № 1 имени Н.И.Пирогова"	51	78	38	81	76				65
58	ГБУЗ "Самарский областной наркологический диспансер"	57	77	19	82	84				64
59	ГБУЗ Самарской области "Богатовская центральная районная больница"	55	80	13	86	82				63
60	ГБУЗ "Самарская областная детская инфекционная больница"	52	76	21	82	76				62
61	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 6"	56	75	28	85	62				61
62	ГБУЗ Самарской области "Красноярская центральная районная больница"	33	68	23	83	96				60
63	ЗАО "МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ИДК"	52	51	31	69	98				60
64	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая больница № 2 имени Н.А.Семашко"	57	73	33	60	64				58
65	ГБУЗ Самарской области "Самарская медико-санитарная часть № 5 Кировского района"	60	77	19	81	54				58
66	ГБУЗ "Самарская областная детская клиническая больница"	52	72	32	56	68				56

	имени Н.Н.Ивановой"									
67	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"	57	66	22	64	68				55
68	ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им. Г.И.Ерошевского"	48	70	39	52	59				54
69	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"	44	66	29	65	67				54
70	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская детская больница № 1"	49	66	26	63	49				50
71	ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница"	49	65	13	39	32				40
72	ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"	41	38	21	47	48				39
73	ООО «Точка зрения»	34	38	23	49	47				38
74	ООО Медицинская компания «Гелатолог»	32	40	19	40	30				32

Отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

В отчете представлена аналитическая информация по 74 медицинским организациям, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Самарской области (Таблица 1). Пациенты и посетители данных организаций могли заполнять анкеты как в электронном виде, так и в бумажном, которые были представлены в двух вариантах - для пациентов амбулаторного лечения и стационарного. Данные, приведенные в этом отчете – среднеарифметический показатель, полученный из амбулаторного и стационарного анкетирования.

Таблица 1

Перечень медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году	
1	ГБУЗ СО "Самарская областная клиническая больница им. В.Д. Середавина"
2	ГБУЗ СО "Самарская городская медико-санитарная часть №5"
3	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 8"
4	ГБУЗ СО "Самарская городская больница № 7"
5	ГБУЗ СО "Самарская городская больница № 10"
6	ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4»
7	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 6»
8	ГБУЗ СО "Безенчукская центральная районная больница"
9	ГБУЗ СО "Богатовская центральная районная больница"
10	ГБУЗ СО "Большеглушицкая центральная районная больница"
11	ГБУЗ СО "Большечерниговская центральная районная больница"
12	ГБУЗ СО "Борская центральная районная больница"
13	ГБУЗ СО "Волжская центральная районная больница"
14	ГБУЗ СО "Исаклинская центральная районная больница"
15	ГБУЗ СО "Кинельская центральная больница города и района"
16	ГБУЗ СО "Кошкинская центральная районная больница"
17	ГБУЗ СО "Красноармейская центральная районная больница"
18	ГБУЗ СО "Красноярская центральная районная больница"
19	ГБУЗ СО "Кинель-Черкасская центральная районная больница"
20	ГБУЗ СО "Клявлинская центральная районная больница"
21	ГБУЗ СО "Нефтегорская центральная районная больница"
22	ГБУЗ СО "Пестравская центральная районная больница"
23	ГБУЗ СО "Похвистневская центральная больница города и района"
24	ГБУЗ СО "Приволжская центральная районная больница"
25	ГБУЗ СО "Сергиевская центральная районная больница"
26	ГБУЗ СО "Ставропольская центральная районная больница"
27	ГБУЗ СО "Сызранская центральная районная больница"

28	ГБУЗ СО "Челно-Вершинская центральная районная больница"
29	ГБУЗ СО "Хворостянская центральная районная больница"
30	ГБУЗ СО "Шенталинская Центральная районная больница"
31	ГБУЗ СО "Шигонская центральная районная больница"
32	ГБУЗ СО "Камышлинская центральная районная больница"
33	ГБУЗ СО "Елховская центральная районная больница"
34	ГБУЗ СО "Жигулевская центральная городская больница"
35	ГБУЗ СО "Новокуйбышевская центральная городская больница"
36	ГБУЗ СО "Октябрьская центральная городская больница"
37	ГБУЗ СО "Отраденская городская больница"
38	ГБУЗ СО "Сызранская городская больница № 2"
39	ГБУЗ СО "Сызранская центральная городская больница"
40	ГБУЗ СО "Сызранская городская больница № 3"
41	ГБУЗ СО "Чапаевская центральная городская больница"
42	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская детская больница № 1"
43	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская больница № 2 имени В.В.Банькина"
44	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"
45	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская больница № 4"
46	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"
47	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 1 имени Н.И.Пирогова"
48	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 2 имени Н.А.Семашко"
49	ГБУЗ СО "Самарская клиническая гериатрическая больница"
50	ГБУЗ СО "Самарская городская детская клиническая больница № 1 имени Н.Н.Ивановой"
51	ГБУЗ СО "Самарская городская детская больница № 2"
52	ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им.Т.И.Ерошевского"
53	ГБУЗ "Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн"
54	ГБУЗ СО "Сызранский кожно-венерологический диспансер"
55	ГБУЗ СО "Сызранский наркологический диспансер"
56	ГБУЗ СО "Сызранский противотуберкулезный диспансер"
57	ГБУЗ СО "Тольяттинский наркологический диспансер"
58	ГБУЗ СО "Тольяттинский противотуберкулезный диспансер"
59	ГБУЗ СО "Тольяттинский кожно-венерологический диспансер"
60	ГБУЗ "Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер имени Н.В.Постникова"
61	ГБУЗ "Самарский областной кожно-венерологический диспансер"
62	ГБУЗ "Самарский областной клинический онкологический диспансер"
63	ГБУЗ "Самарский областной клинический кардиологический диспансер"
64	ГБУЗ "Самарский областной наркологический диспансер"
65	ГБУЗ "Самарский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"

66	ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»
67	ГБУЗ «Самарский областной медицинский центр Династия»
68	Закрытое акционерное общество «Медицинская компания ИДК»
69	Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Самара открытого акционерного общества «Российские железные дороги»
70	Общество с ограниченной ответственностью «Здоровые наследники»
71	Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»
72	Общество с ограниченной ответственностью «Региональный медицинский центр»
73	Общество с ограниченной ответственностью «Точка зрения»
74	Общество с ограниченной ответственностью медицинская компания «Гепатолог»

1. Общие замечания о результатах

В первую очередь стоит обратить внимание на разницу в оценках итогового результата. Данные показатели значительно дифференцированы прежде всего между государственными и негосударственными организациями, в большинстве своем не в пользу вторых. Например, две негосударственные медицинские организации, а именно ООО «Точка зрения» и ООО Медицинская компания «Гепатолог» согласно проведенному анкетированию занимают два последних места с рейтингом 38 (из возможных 100) и 32 балла соответственно, что говорит о том, что при необходимости обращения в медицинское учреждение, посетители данных организаций в следующий раз могут сделать выбор в пользу государственной клиники или другой частной медицинской организации.

Во-вторых, стоит отметить неочевидность полученных результатов. В десятку медицинских организаций, получивших наивысшую общую оценку, попало лишь одно негосударственное медицинское учреждение – ООО «Региональный медицинский центр». В то время как остальные две негосударственные медицинские организации имеют позиции ниже 30 в рейтинге, еще две – ниже 50, и две замыкают данный рейтинг. Неочевидность таких позиций заключается в том, что учреждения, которые, казалось бы, должны максимально уделять внимание своим клиентам и их желаниям, делают это не в полной мере, несмотря на то, что по характеру оказываемых услуг данные учреждения являются узкопрофильными. Повлиять на такие позиции в итоговом рейтинге могло и количество респондентов, заполнивших анкеты.

В-третьих, наибольшую дисперсию имеет оценка доступности услуг для инвалидов. Особенно это выражено в показателе «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» характеризующего критерий «Доступность услуг для инвалидов». Это единственный критерий, имеющий оценку в 0 баллов у нескольких медицинских учреждений

одновременно. Данному показателю стоит уделить особое внимание, хотя бы по тому, что действует государственная программа «Доступная среда».

1.1. Оценка доступности медицинских организаций по показателю «Открытость и доступность информации об организации»

Медицинские организации с наивысшей оценкой показателей, характеризующей критерий «Открытость и доступность информации об организации» имеют 11 государственных учреждений, среди них 7 находятся в Самарской области. Стоит отметить, что эти организации на 2/3 отвечают заявленному критерию (Таблица 2). Лишь на треть удовлетворяют данный критерий 3 медицинские организации, две из которых негосударственные – ООО Медицинская компания «Гепатолог» (32 балла), ГБУЗ Самарской области «Красноярская центральная районная больница» (33 балла) и ООО «Точка зрения» (34 балла) соответственно.

Таблица 2

Рейтинг медицинских организаций по показателю «Открытость и доступность информации об организации»		
1	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 4"	67
2- 3	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	66
	ГБУЗ Самарской области "Хворостянская центральная районная больница"	
4-11	ГБУЗ "Самарская областная клиническая больница им. В.Д. Середавина"	65
	ГБУЗ "Самарская областная клиническая гериатрическая больница"	
	ГБУЗ "Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер имени Н.В.Постникова"	
	ГБУЗ Самарской области "Кинельская центральная больница города и района"	
	ГБУЗ Самарской области "Новокуйбышевская центральная городская больница"	
	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 10"	
	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская детская больница № 2"	
	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая больница № 8"	
	ГБУЗ Самарской области "Сызранская городская больница № 3"	
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская больница № 4"	
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский наркологический диспансер"	

1.2 Оценка доступности медицинских организаций по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

Большинство медицинских организаций, имеющих высокую оценку по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» являются государственными, однако ни одна из них не имеет наивысшей оценки. Негосударственное учреждение имеет по данному критерию наивысшую оценку, но дело не столько в том, насколько здание современно или его отдельные помещения, хотя это также имеет весомое значение, но и в том насколько качественно работает онлайн запись, запись по телефону, отсутствие очередей и другие показатели, относящие к данному критерию (Таблица 3). Однако, далеко не все негосударственные учреждения имеют высокую оценку, например, ООО «Точка зрения» замыкает рейтинговую таблицу по данному показателю, имея оценку в 38 баллов, также, как и ГБУЗ Самарской области «Сызранский наркологический диспансер».

Таблица 3

Медицинские организации, имеющие максимальный показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»		
1	ООО «Здоровые наследники»	100
2	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 4"	99
3-5	ГБУЗ Самарской области "Хворостянская центральная районная больница"	98
	ГБУЗ Самарской области "Похвистневская центральная больница города и района"	
	ГБУЗ Самарской области "Кинель-Черкасская центральная районная больница"	
6	ГБУЗ "Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер имени Н.В.Постникова"	97
7	ГБУЗ Самарской области "Жигулевская центральная городская больница"	96
8-9	ГБУЗ Самарской области "Новокуйбышевская центральная городская больница"	95
	ГБУЗ Самарской области "Большечерниговская центральная районная больница"	
10-11	ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД"	94
	ГБУЗ Самарской области "Отраденская городская больница"	

1.3 Оценка доступности медицинских организаций по показателю «Доступность услуг для инвалидов»

Ни одна медицинская организация, участвовавшая в независимой оценке качества условий предоставления услуг, не отвечает требованиям показателя «Доступность услуг для инвалидов». Менее чем на половину данному показателю соответствуют три самарские организации, одна из которых – негосударственная. Остальные организации находятся в разных районах области (Таблица 4). Следует отметить, что удовлетворенность доступностью услуг среди посетителей-инвалидов медицинских учреждений выше, чем оценка оборудования прилегающей территории и ее помещений, а также обеспечение в медицинских организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При этом, лидирующая организация по показателю «Комфортность условия предоставления услуг» ООО «Здоровые наследники» в данном критерии имеет наименьшую оценку.

Таблица 4

Оценка доступности услуг медицинских организаций для инвалидов		
1-2	ГБУЗ Самарской области "Сызранская городская больница № 2"	48
	Частное учреждение здравоохранения "Клиническая больница "РЖД-Медицина" города Самара"	
3	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 4"	47
4-5	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 10"	46
	ГБУЗ Самарской области "Сызранская городская больница № 3"	
6-7	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	45
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский наркологический диспансер"	
8-9	ГБУЗ Самарской области "Челно-Вершинская центральная районная больница"	44
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский противотуберкулезный диспансер"	
10-11	ГБУЗ Самарской области "Ставропольская центральная районная больница"	43
	ГБУЗ Самарской области "Октябрьская центральная городская больница"	

1.4 Оценка доступности медицинских организаций по показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

Получатели услуг шести медицинских организаций Самары и области, включая ГБУЗ Самарской области «Челно-Вершинская центральная районная больница», ООО «Региональный медицинский центр», ГБУЗ «Самарская

областная клиническая гериатрическая больница», ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД", ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер", и ООО «Здоровые наследники», абсолютно удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинских учреждений обеспечивающих первичный контакт, непосредственное оказание медицинских услуг, а также при дистанционном взаимодействии с работниками указанных организаций. Не все медицинские учреждения имеют высокий рейтинг, на что необходимо обратить особое внимание. Посетители таких медучреждений, как ООО «Точка зрения», ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер", ООО Медицинская компания «Гепатолог» и ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница» даже на половину не удовлетворены вежливостью работников указанных организаций. В данном «антирейтинге» присутствуют две негосударственные клиники. Возможно, они имеют такие показатели потому, что население рассчитывает на определенный «частный» уровень обслуживания, и не получая его, у них формируется искаженное восприятие. То же касается и показателя удовлетворенности условиями оказания услуг.

1.5 Оценка доступности медицинских организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Степень удовлетворенности данным показателем можно охарактеризовать как «высокая». 62 из 75 медицинских организаций более чем на 70% удовлетворяют население по условиям оказания услуг, куда входит не только общая удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинских организациях, но и навигация внутри помещений и готовность порекомендовать данное медицинское учреждение. Как и у предыдущего критерия, наименьшие показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, имеют те же медицинские организации - ООО «Точка зрения», ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер", ООО Медицинская компания «Гепатолог», ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница". К ним присоединилась еще одна государственная медицинская организация - ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская детская больница № 1".

2. Описание результатов независимой оценки по отдельным показателям (согласно приказу МЗ №201н от 4 мая 2018г.)

2.1 Показатели, характеризующие критерий «Доступность и открытость информации на сайте»

Информация о деятельности медицинской организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, полностью соответствует перечню информации и требований к ней, установленными нормативными правовыми актами, у 17 медицинских учреждений (Таблица 5). Наименее представлена

информация о деятельности медицинской организации на сайте в обществе с ограниченной ответственностью «Точка зрения».

Самым частым показателем, который не отражается на сайтах медицинских организаций, оказался «О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год», а также «О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении, которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой» и «О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций».

7 из 8 негосударственных медицинских организаций, участвовавших в независимой оценке качества, не указали информацию на сайте по показателям, касающихся диспансеризации населения в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь и имеющую прикрепленное население.

Таблица 5

Медицинские организации, имеющие наивысшие показатели по соответствию информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требований к ней, установленными нормативными правовыми актами		
1	ГБУЗ СО "Самарская областная клиническая больница им. В.Д. - Середавина"	60
17	ГБУЗ СО "Самарская городская медико-санитарная часть №5"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 8"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская больница № 7"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская больница № 10"	
	ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4»	
	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 6»	
	ГБУЗ СО "Волжская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Красноармейская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Похвистневская центральная больница города и района"	
	ГБУЗ СО "Ставропольская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Хворостянская центральная районная больница"	
	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Самара ОАО «РЖД»	
	ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	
	ГБУЗ СО "Шенталинская Центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Безенчукская центральная районная больница"	

Абсолютное большинство (57 из 75) медицинских организаций имеют наивысшие показатели (30 из 30) по наличию и функционированию на официальном сайте дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. У двух самарских медицинских организаций на официальном сайте невозможно записаться онлайн на прием, выразить мнение о качестве полученных, пройти анкетирование, а также просмотреть раздел «Часто задаваемые вопросы». Это ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница» и ГБУЗ СО "Красноармейская центральная районная больница".

Несмотря на отсутствие в данных медицинских организациях необходимой информации на официальном сайте, респонденты высоко оценили открытость, полноту и доступность информации на них, а также на информационных стендах в помещениях – 34 и 35 баллов (из возможных 40) соответственно. 9 самарских медицинских учреждений, в том числе две негосударственные медицинские организации, имеют максимально высокое значение показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации на официальных сайтах медицинских учреждений среди посетителей (Таблица 6).

Таблица 6

Медицинские организации, имеющие наивысшие значения показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте		
1-9	ГБУЗ "Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер имени Н.В.Постникова"	40
	ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД"	
	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	
	ГБУЗ Самарской области "Пестравская центральная районная больница"	
	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 4"	
	ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"	
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский наркологический диспансер"	
	ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР"	
	ООО «Здоровые наследники»	

2.2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

50% медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, имеют наивысшую оценку комфортности условий предоставления услуг по показателю обеспечения лечебно-охранительного режима, отсутствия очередей, доступности записи на прием к врачу, доступности санитарно-гигиенических помещений, питьевой воды и общему санитарному состоянию. В отличие от абсолютного большинства медицинских учреждений, 3 негосударственные медицинские организации и 2 государственные, имеют довольно низкую оценку по вышеуказанному критерию (Таблица 7).

Таблица 7

Медицинские организации, имеющие минимальный показатель по обеспечению комфортных условий оказания услуг		
70	ООО «Точка зрения»	15
-	ООО Медицинская компания «Гепатолог»	
71		
72	ГБУЗ Самарской области "Елховская центральная районная больница"	13
-		
73	ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"	
74	ЗАО "МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ИДК"	9

Согласно проведенному анкетированию, посетители всего 6 медицинских организаций, считают, что время ожидания приема соответствует заявленному. Среди них все государственные медицинские учреждения, находящиеся в Самарской области и одна негосударственная организация (Таблица 8). Самарские городские больницы в среднем имеют показатель равный 31, что на 3 балла ниже показателя, имеющегося у областных организаций. Опять же, как и у предыдущего показателя, замыкают рейтинг негосударственные клиники - ООО Медицинская компания «Гепатолог» (14 из 40), ООО «Точка зрения» (10 из 40), и одна государственная организация в Сызрани – ГБУЗ Самарской области «Сызранский наркологический диспансер».

Таблица 8

Медицинские организации, имеющие наивысшие показатели соответствия времени ожидания предоставляемых медицинских услуг		
1-6	ГБУЗ Самарской области "Хворостянская центральная районная больница"	40
	ГБУЗ Самарской области "Похвистневская центральная больница города и района"	
	ООО «Здоровые наследники»	
	ГБУЗ Самарской области "Отраденская городская больница"	
	ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"	
	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	

Посетители таких негосударственных медицинских учреждений, как ООО «Здоровые наследники», ООО «Региональный медицинский центр», ООО «МедГард», а также следующих государственных медицинских организаций – ГБУЗ Самарской области «Нефтегорская центральная районная больница», ГБУЗ Самарской области «Самарская городская больница №4», ГБУЗ Самарской области «Кинель-Черкасская центральная районная больница» и ГБУЗ «Самарской областной клинический госпиталь для ветеранов войн» максимально удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг.

16 человек, принявших участие в интерактивном анкетировании, отметили, что ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница" не удовлетворяет их по показателю комфортности условий предоставляемых услуг (1 из 30). Также на комфортность предоставления услуг населению стоит обратить внимание следующим медицинским организациям (Таблица 9).

Таблица 9

Медицинские организации, имеющие наименьшее значение показателя удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг		
69	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 6"	15
70	ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая - больница им.Т.И.Ерошевского"	14
72	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская детская больница № 1"	
	ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"	
73	ООО «Точка зрения»	13
74	ООО Медицинская компания «Гепатолог»	11

2.3 Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Требованиям к обустройству прилегающей к медицинским учреждениям территории, а также их помещений для людей с ограниченными возможностями, соответствуют полностью 20 медицинских организаций, среди них два негосударственных учреждения - Закрытое акционерное общество «Медицинская компания ИДК» и Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Самара открытого акционерного общества «Российские железные дороги». Стоит отметить, что, согласно полученным данным, две государственные медицинские организации совершенно не отвечают требованиям, среди которых – ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер» и ГБУЗ «Самарской областной наркологический диспансер» (Таблица 10).

Таблица 10

Рейтинг медицинских организаций Самарской области по устройству прилегающей территории и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
1-	ГБУЗ СО "Самарская областная клиническая больница им. В.Д.авина"	30
	ГБУЗ СО «Самарская городская больница № 6»	
	ГБУЗ СО "Красноармейская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Красноярская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Клявлинская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Нефтегорская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Челно-Вершинская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Новокуйбышевская центральная городская больница"	
	ГБУЗ СО "Сызранская городская больница № 2"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская детская больница № 1"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская больница № 4"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 1 имени Н.И.Пирогова"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 2 имени Н.А.Семашко"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская детская клиническая больница № 1 имени Н.Н.Ивановой"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская детская больница № 2"	
	ГБУЗ "Самарский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"	
	Закрытое акционерное общество «Медицинская компания ИДК»	
	Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Самара открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	
21	ГБУЗ СО "Самарская городская больница № 10"	27
	ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4»	
36	ГБУЗ СО "Борская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Пестравская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Сергиевская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Хворостянская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Камышлинская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Жигулевская центральная городская больница"	
	ГБУЗ СО "Отраденская городская больница"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинская городская больница № 2 имени аныкина"	
	ГБУЗ "Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинский противотуберкулезный диспансер"	
	ГБУЗ "Самарский областной клинический онкологический"	

	нсер"	
	ГБУЗ "Самарский областной клинический кардиологический нсер"	
	Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	
37	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 8"	24
	ГБУЗ СО "Богатовская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Большечерниговская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Иса克林ская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Кинельская центральная больница города и района"	
	ГБУЗ СО "Кошкинская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Кинель-Черкасская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Похвистневская центральная больница города и района"	
	ГБУЗ СО "Ставропольская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Шенталинская Центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Шигонская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Елховская центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Октябрьская центральная городская больница"	
	ГБУЗ СО "Сызранская центральная городская больница"	
	ГБУЗ СО "Сызранская городская больница № 3"	
	ГБУЗ СО "Чапаевская центральная городская больница"	
	ГБУЗ СО "Самарская клиническая гериатрическая больница"	
	ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	
	ГБУЗ «Самарский областной медицинский центр Династия»	
	Общество с ограниченной ответственностью «Региональный медицинский центр»	

Ни одна медицинская организация не соответствует полностью требованиям условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Самара открытого акционерного общества «Российские железные дороги» соответствует требованиям на 87,5%, за исключением дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, во всяком случае это единственное медицинское учреждение с наивысшим оценочным баллом. Стоит отметить, что все медицинские организации соответствуют требованию о наличии возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации и только 8 медицинских учреждений полностью соответствуют и удовлетворяют требованию «дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным» (Таблица 11).

Рейтинг медицинских организаций по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
1	Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Самара открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	28
2-11	ГБУЗ СО «Самарская городская больница №4»	24
	ГБУЗ СО "Жигулевская центральная городская больница"	
	ГБУЗ СО "Сызранская городская больница № 2"	
	ГБУЗ СО "Сызранская городская больница № 3"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 1 имени Н.И.Пирогова"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская клиническая больница № 2 имени Н.А.Семашко"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская детская клиническая больница № 1 имени Н.Н.Ивановой"	
	ГБУЗ СО "Тольяттинский наркологический диспансер"	
	ГБУЗ "Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер имени Н.В.Постникова"	
	ГБУЗ «Самарский областной медицинский центр Династия»	20
12-17	ГБУЗ СО "Самарская городская медико-санитарная часть №5"	
	ГБУЗ СО "Самарская городская больница № 10"	
	ГБУЗ СО "Большеглушицкая центральная районная больница"	
	ГБУЗ СО "Отраденская городская больница"	
	ГБУЗ "Самарский областной клинический онкологический диспансер"	
	Закрытое акционерное общество «Медицинская компания ИДК»	

Несмотря на низкие показатели соответствия требованиям условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, респонденты максимально высоко удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в следующих медицинских организациях (Таблица 12).

Обращают на себя внимание три медицинских учреждения, два из которых государственные и одно негосударственное. Все три организации абсолютно не удовлетворяют посетителей доступностью услуг (0 из 30), среди них ГБУЗ Самарской области «Чапаевская центральная городская больница», ГБУЗ Самарской области «Богатовская центральная районная больница» и ООО «Здоровые наследники». Отсутствие необходимого оборудования территории и помещений, дублирования различной информации, отсутствие возможности сопровождения имеет важную роль при выборе посетителями негосударственного медицинского учреждения.

Таблица 12

Медицинские организации, имеющие наивысший показатель удовлетворенности доступностью услуг среди инвалидов		
1-9	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	30
	ООО «МедГард»	
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский противотуберкулезный диспансер"	
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский наркологический диспансер"	
	ГБУЗ Самарской области "Сызранский кожно-венерологический диспансер"	
	ГБУЗ Самарской области "Ставропольская центральная районная больница"	
	ГБУЗ Самарской области "Октябрьская центральная городская больница"	
	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 10"	
	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая больница № 8"	

2.4 Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

19 медицинских организаций имеют наивысшую оценку удовлетворенности среди посетителей по критерию доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, а также при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Среди них две негосударственные организации, 5 организаций, находящихся в Самаре и 12 в области (Таблица 13).

Посетители двух самарских и одного областного медицинских учреждений наименее удовлетворены доброжелательностью сотрудников при первичном обращении. Это ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им.Т.И.Ерошевского", ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая больница № 2 имени Н.А.Семашко" и ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница".

Таблица 13

Медицинские организации, имеющие наивысшее значение показателя удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, при непосредственном обращении в медицинскую организацию		
1-19	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	40
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинский наркологический	

диспансер"
ГБУЗ Самарской области "Самарская городская больница № 4"
ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР"
ГБУЗ Самарской области "Челно-Вершинская центральная районная больница"
ГБУЗ Самарской области "Кинельская центральная больница города и района"
ГБУЗ "Самарская областная клиническая гериатрическая больница"
ГБУЗ "Самарский областной кожно-венерологический диспансер"
ГБУЗ Самарской области "Большеглушицкая центральная районная больница"
ГБУЗ Самарской области "Хворостянская центральная районная больница"
ГБУЗ Самарской области "Похвистневская центральная больница города и района"
ГБУЗ Самарской области "Борская центральная районная больница"
ГБУЗ Самарской области "Жигулевская центральная городская больница"
ГБУЗ Самарской области "Пестравская центральная районная больница"
ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД"
ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"
ГБУЗ "Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн"
ГБУЗ Самарской области "Елховская центральная районная больница"
ООО «Здоровые наследники»

Также посетители медицинских организаций максимально высоко (40 из 40) оценивают доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг в 13 учреждениях (Таблица 14).

Таблица 14

Медицинские организации, имеющие наивысший показатель удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	
1	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"
2	ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР"
3	ГБУЗ Самарской области "Челно-Вершинская центральная районная больница"
4	ГБУЗ "Самарская областная клиническая гериатрическая больница"

5	ГБУЗ Самарской области "Хворостянская центральная районная больница"
6	ГБУЗ Самарской области "Жигулевская центральная городская больница"
7	ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД"
8	ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"
9	ГБУЗ "Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн"
10	ООО «Здоровые наследники»
11	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская детская больница № 2"
12	ГБУЗ "Самарский областной медицинский центр Династия"
13	ЗАО "МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ИДК"

Стоит обратить внимание на то, что низкие показатели удовлетворенности получили следующие медицинские организации (Таблица 15). При этом, 70% медицинских учреждений, по оценке удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью персонала, имеют максимальные показатели (от 17 до 20).

Таблица 15

Медицинские организации, имеющие наименьший показатель удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия		
65	ЗАО "МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ИДК"	9
-	ГБУЗ "Самарский областной кожно-венерологический диспансер"	
69	ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им.Т.И.Ерошевского"	9
	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская детская больница № 1"	
	ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница"	
70	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"	8
72	ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"	
	ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"	5
73	ГБУЗ Самарской области "Сызранская центральная районная больница"	
74	ООО Медицинская компания «Гепатолог»	4

2.5 Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Посетители 6 медицинских организаций в полной мере готовы порекомендовать медицинское учреждение своим друзьям, коллегам и родственникам для оказания медицинской помощи (Таблица 16). Посетители

еще 19 медицинских организаций готовы это сделать чуть в меньшей степени (29 из 30). Посетители двух медицинских организаций порекомендовали бы их с вероятностью всего в 30% - это ГБУЗ Самарской области «Чапаевская центральная городская больница» и ООО Медицинская компания «Гепатолог».

Таблица 16

Медицинские организации, имеющие наивысшие значения показателя готовности порекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи		
1	ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР"	30
2	ГБУЗ Самарской области "Челно-Вершинская центральная районная больница"	
3	ООО «Здоровые наследники»	
4	ГБУЗ Самарской области "Нефтегорская центральная районная больница"	
5	ГБУЗ Самарской области "Сызранский кожно-венерологический диспансер"	
6	ГБУЗ Самарской области "Жигулевская центральная городская больница"	

13 медицинских организаций имеют наивысшую оценку удовлетворенности навигацией внутри помещений среди посетителей, включая ООО «Региональный медицинский центр», ГБУЗ Самарской области «Жигулевская центральная городская больница», ГБУЗ Самарской области «Нефтегорская центральная районная больница», ГБУЗ «Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД», ГБУЗ Самарской области «Самарская городская детская больница № 2», ГБУЗ «Самарский областной медицинский центр Династия», ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн», ГБУЗ Самарской области «Сызранский противотуберкулезный диспансер», ЗАО «Медицинская компания ИДК», ГБУЗ Самарской области «Самарская городская больница № 4», ГБУЗ Самарской области «Кинель-Черкасская центральная районная больница», ГБУЗ «Самарский областной кожно-венерологический диспансер» и ГБУЗ «Самарская областная детская клиническая больница имени Н.Н.Ивановой».

Однако данный показатель низко оценили посетители трех медицинских организаций, в числе которых два негосударственных учреждения (Таблица 17). Посетители данных медицинских организаций удовлетворены навигацией внутри помещений по крайней мере менее чем на 40%.

Таблица 17

Медицинские организации, имеющие максимально низкое значение показателя удовлетворенности навигацией внутри медицинской организации		
72	ООО «Точка зрения»	9
73	ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская"	8

	больница"	
74	ООО Медицинская компания «Гепатолог»	5

Тем не менее, доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг, достаточно высока в большинстве медицинских организаций. Посетители 11 медицинских учреждений указали, что они полностью удовлетворены условиями оказания услуг (Таблица 18). 32 медицинские организации удовлетворяют посетителей условиями оказания услуг более чем на 90%, еще 26 организаций – более чем на 50%. Посетители всего двух медицинских организаций (ООО Медицинская компания «Гепатолог» и ГБУЗ Самарской области «Чапаевская центральная городская больница») удовлетворены условиями оказания услуг в целом менее чем на 30%.

Таблица 18

Медицинские организации, имеющие наивысший показатель удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации		
1	ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР"	50
2	ГБУЗ Самарской области "Жигулевская центральная городская больница"	
3	ГБУЗ "Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД"	
4	ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"	
5	ГБУЗ Самарской области "Самарская городская детская больница № 2"	
6	ГБУЗ "Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн"	
7	ООО «Здоровые наследники»	
8	ГБУЗ Самарской области "Сызранский кожно-венерологический диспансер"	
9	ГБУЗ "Самарская областная клиническая гериатрическая больница"	
10	ГБУЗ Самарской области "Сызранская городская больница № 3"	
11	ГБУЗ Самарской области "Челно-Вершинская центральная районная больница"	

В ходе обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, были выявлены следующие основные недостатки в работе медицинских учреждений:

- Наиболее критичные значения имеет показатель, характеризующий критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем всем медицинским организациям, участвовавшим в независимой оценке качества условий оказания услуг необходимо принять меры по улучшению данного показателя. Особое внимание на данный критерий стоит уделить негосударственной медицинской организации ООО «Здоровые наследники», а также следующим государственным учреждениям: ГБУЗ Самарской области «Чапаевская

центральная городская больница», ГБУЗ Самарской области «Богатовская центральная районная больница», ГБУЗ «Самарская областная клиническая больница им. В.Д.Середавина», ООО Медицинская компания «Гепатолог», ГБУЗ Самарской области «Самарская медико-санитарная часть № 5 Кировского района», ГБУЗ «Самарский областной наркологический диспансер».

- Показатель «Открытость и доступность информации об организации» также имел относительно невысокое максимальное значение удовлетворенности (67 из 100). Чаще всего на сайтах медицинских организаций не была перечислена следующая информация: «О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год», «О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении, которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой», а также «О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций».

Небольшие поправки помогут следующим медицинским организациям набрать максимальный балл, а именно ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница» и ГБУЗ СО «Кошкинская центральная районная больница» добавить информацию «О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год», также ГБУЗ СО «Кинельская центральная больница города и района» необходимо добавить правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

- Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» имеет достаточно высокие оценки удовлетворенности. Тем не менее, следующим медицинским организациям стоит применить меры по улучшению данного показателя:

Наименование медицинской организации	Показатель
ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им.Т.И.Ерошевского"	70
ГБУЗ Самарской области "Красноярская центральная районная больница"	68
ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"	66
ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская детская больница № 1"	66

ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"	66
ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница"	65
ЗАО "МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ИДК"	51
ООО Медицинская компания «Гепатолог»	40
ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"	38
ООО «Точка зрения»	38

- Максимально высокие оценки удовлетворенности имеет показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Несмотря на это, доля тех, кто не удовлетворен в целом вежливостью персонала в организациях, представленных ниже, показывает, что работникам этих медицинских учреждений есть к чему стремиться. Соответственно, следующим медицинским организациям рекомендуется принять меры по улучшению показателя «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

Наименование медицинской организации	Показатель
ЗАО "МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ИДК"	9
ГБУЗ "Самарский областной кожно-венерологический диспансер"	
ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им.Т.И.Ерошевского"	
ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская детская больница № 1"	
ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница"	
ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"	8
ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"	
ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"	
ГБУЗ Самарской области "Сызранская центральная районная больница"	5
ООО Медицинская компания «Гепатолог»	4

- Пять из 74 медицинских организаций, участвовавших в независимой оценке качества предоставляемых услуг, имеют оценку ниже среднего по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг». В связи с чем, данным организациям необходимо принять меры по улучшению данного показателя. Среди них ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская детская больница № 1», ГБУЗ Самарской области «Сызранский наркологический диспансер», ООО «Точка зрения», ГБУЗ Самарской области «Чапаевская центральная городская больница» и ООО Медицинская компания «Гепатолог».

1. ГБУЗ "Самарская областная клиническая больница им. В.Д. Середавина"
2. ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница им.Т.И.Ерошевского"
3. ГБУЗ "Самарский областной медицинский центр Династия"
4. ГБУЗ "Самарский областной наркологический диспансер"
5. ГБУЗ Самарской области "Безенчукская центральная районная больница"
6. ГБУЗ Самарской области "Богатовская центральная районная больница"
7. ГБУЗ Самарской области "Елховская центральная районная больница"
8. ГБУЗ Самарской области "Исаклинская центральная районная больница"
9. ГБУЗ Самарской области "Камышлинская центральная районная больница"
10. ГБУЗ Самарской области "Красноярская центральная районная больница"
11. ГБУЗ Самарской области "Октябрьская центральная городская больница"
12. ГБУЗ Самарской области "Сызранская центральная районная больница"
13. ГБУЗ Самарской области "Сызранский наркологический диспансер"
14. ГБУЗ Самарской области "Сызранский противотуберкулезный диспансер"
15. ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 1"
16. ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 5"
17. ГБУЗ Самарской области "Чапаевская центральная городская больница"
18. ООО «Здоровые наследники»
19. ООО «МедГард»
20. ООО «Точка зрения»
21. ООО Медицинская компания «Гепатолог»

Приложение 4

Список замечаний выявленных в результате проверок медицинских организаций членами общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Самарской области в 2019 году.

Полное наименование медицинской организации	Адрес медицинской организации	Дата проверки	Замечания
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарская областная детская клиническая больница имени Н.Н.Ивановой»	г. Самара, Октябрьский район, Карла Маркса пр., д. 165, литера А	02.12.2019	
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарская областная клиническая больница имени В.Д.Серedaвина»	г. Самара, Кировский район, Ташкентская ул., д. 159	26.11.2019	В Поликлиническом отделении больницы не соблюдены требования программы «Доступная среда». Нет кнопки вызова персонала перед входной дверью, зато она находится рядом с окном регистратуры. Вдоль обеих сторон пандуса и лестницы отсутствуют ограждения с поручнями. Не соответствует СП 59.13330.2016 п. 6.2.11. На лестницах и в части коридоров поручни не соответствуют по требованию СП 59.13330.2016 п.6.2.12, ГОСТ Р 51261. Отсутствие нужной длины с безопасным завершением, расположение поручней на высоте 0,5 (для детей) отсутствует. Аналогично имеются нарушения на межэтажных лестницах на поручнях (напр. на межэтажных площадках непрерывность поручней, равно как и соответствие по высотам отсутствует). Ширина пандуса на пути движения МГН составляет 0,9 м., что не соответствует СП 59.13330.2016 п. 6.2.1.
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	г. Самара, Самарский район, Степана Разина ул., д. 3, литера А	18.11.2019	Отсутствует общее понимание как организовать входную группу для людей с инвалидностью. Отсутствует парковка для инвалидов.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ершевского»	г. Самара, Октябрьский район, Ново-садовая ул., д. 158	23.10.2019	
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войны»	г. Самара, Промышленный район, 22 Партсъезда ул., д. 43	19.11.2019	
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарский областной клинический кардиологический диспансер им. В.П.Полякова»	г. Самара, Железнодорожный район, Аэродромная ул., д. 43	24.10.2019	Длительное ожидание на госпитализацию.
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарский областной клинический онкологический диспансер»	г. Самара, Промышленный район, Солнечная ул., д. 50	17.10.2019	
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарский областной клинический центр профилактики и борьбы со СПИД»	г. Самара, Промышленный район, Ново-садовая ул., д. 178	12.12 В 10:00	Бумажные анкеты отсутствуют. Анкетирование не организовано. Отсутствует доступ к питьевой воде По доступной среде все есть, кроме сурдопереводчика и шрифта брайля Отсутствие доступа к питьевой воде - беспорядок в приемном отделении
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Самарский областной наркологический диспансер»	г. Самара, Куйбышевский район, Южное ш., д. 18	8.10 В 10:00	
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Самарская городская больница № 4»	г. Самара, Октябрьский район, Мичурина ул., д. 125	18.08.19 (Шипуля) 10.10.2019 в 11-00	Жалобы от пациентов (неврологическое отделение) на: -Антисанитария, тараканов; -Равнодушное отношение персонала; - Плохой доступ к санузелу пациентов с поражением ОДС;
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Самарская городская клиническая больница № 1 имени Н.И. Пирогова»	г. Самара, Октябрьский район, Полевая ул., д. 80	18.11.2019	
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Тольяттинский наркологический диспансер»	г. Тольятти, Центральный район, Победы ул., д. 28		- отсутствие доступа к питьевой воде - отсутствие анкет и информации о проводимом анкетировании - наличие очереди на первом этаже.

<p>Негосударственное учреждение здравоохранения «Дорожная клиническая больница на станции Самара открытого акционерного общества «Российские железные дороги»</p>	<p>г. Самара, Железнодорожный район, Агибалова ул., д. 12</p>	<p>16.10.19</p>	<p>Хирургическое отделение. Приветливый персонал от охранника в приемном покое до старших сотрудников стационара. В коридорах отделения, палатах, туалетных боксах чисто, но отсутствует туалетная бумага. Удобные кровати, новая мебель, хорошее чистое белье. По словам пациентов профессиональные врачи и медсестры, питание полноценное. По доступной среде все есть, кроме сурдопереводчика и шрифта брайля</p>
---	---	-----------------	--