

Раздел 2

Проблемы развития социальной сферы

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ (2016 г.)

Авторский коллектив:

Е. А. Абрамова, Д. В. Давыдов,
В. Ф. Лемайкин, В. П. Миничкина,
А. Р. Мухаметзянова,
В. В. Французов

Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» перед органами государственной власти и органами местного самоуправления

ставится широкий спектр задач стратегического характера, решение которых является важным шагом на пути достижения социально-экономической стабильности и развития гражданского общества в стране. Особое значение придается формированию независимой системы оценки качества работы организаций, под которой понимается скоординированная специальным органом (общественным советом) экспертная деятельность общественных организаций, профессиональных сообществ, СМИ, специализированных рейтинговых агентств.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 г. № 240, и планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013—2015 гг., утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.

Согласно ст. 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации»

независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утверждены приказом Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. № 787н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 22 декабря 2014 г., № 35321).

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских учреждений, участвующих в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

Информация, предоставление которой является обязательным, согласно законодательству Российской Федерации размещается в сети Интернет в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. № 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“» (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 20 февраля 2015 г., № 36153):

- на официальном сайте Министерства здравоохранения РФ;
- на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья;
- на официальных сайтах органов местного самоуправления;
- на официальных сайтах медицинских организаций.

Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

определены приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“, и порядке ее размещения» в соответствии с ч. 13 ст. 79.1 Федерального закона № 323-ФЗ.

В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Министерством здравоохранения Республики Мордовия созданы условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями; сформирован Общественный совет и утверждено положение о нем.

В соответствии с ведомственным планом работ Министерства здравоохранения Республики Мордовия по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на 2016—2018 годы, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Республики Мордовия от 28 апреля 2016 г. № 468, доля подведомственных медицинских организаций, охваченных независимой оценкой в 2016 г., должна была составить не менее 40 %. Общественный совет на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях, утвердил перечень медицинских организаций, в отношении которых должна быть проведена независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году (приложение № 1 к протоколу № 2 заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Мордовия от 16 марта 2016 г.).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение к приказу Минздрава России № 787н), рассчитывались для каждого учреждения здравоохранения. Данные показатели оценивались по значению рейтинга медицинского учреждения, размещенному на сайте www.bus.gov.ru, на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети Интернет в соответствии с приказом Минздрава России № 956н, а также на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан. Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммировались, выводилась балльная оценка.

Каждому учреждению здравоохранения в перечне медицинских организаций, в отношении которых была проведена независимая оценка качества оказания услуг в исследуемом году, был присвоен порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинскому учреждению, которое получило наивысшую балльную оценку, был присвоен 1-й номер.

Нами были предложены дополнительные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг медицинскими организациями, не участвующие в формировании рейтинга, но позволяющие в наибольшей степени обеспечить системный подход к оценке качества оказания услуг медицинскими организациями: 1) доля пациентов, указавших, каким способом попали на прием к нужному специалисту, %; 2) доля потребителей услуг, оценивающих, насколько легко было попасть на прием к нужному специалисту, %; 3) среднее время ожидания приема специалиста в очереди, мин; 4) доля потребителей услуг, которым во время посещения медицинской организации было назначено диагностическое исследование, %; 5) доля потребителей услуг, столкнувшихся с фактом вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала, %.

Социологическое исследование было выполнено в мае 2016 г. методом анкетного опроса, который способствует проведению репрезентативного исследования при условии малых генеральных совокупностей, что, в свою очередь, позволяет сравнивать учреждения представленного типа между собой.

Для формирования публичных рейтингов деятельности учреждений была рассчитана сумма оценочных баллов по каждому показателю независимой оценки качества их работы.

Были опрошены 2 796 чел., в том числе в медицинских учреждениях, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (46 организаций), — 1 770 чел., в стационарных (31) — 1 026 чел.

Анализ сайтов медицинских организаций Республики Мордовия. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение к приказу Минздрава России № 240) и Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение к приказу Минздрава России № 787н), предполагают, что первые 3 показателя общего критерия оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации о медицинской организации» оцениваются на основе анализа сайтов: 1) показатель рейтинга на сайте www.bus.gov.ru; 2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации; 3) наличие и доступность на официальном сайте меди-

цинской организации способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения.

Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений на сайте www.bus.gov.ru. Официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru функционирует с 1 января 2012 г. Сайт содержит различную информацию о государственных и муниципальных учреждениях: контактные данные учреждений (наименование, адрес, сведения о руководителе, адрес официального сайта и т. д.); информацию об услугах, оказываемых учреждениями населению; сведения о финансовом обеспечении деятельности учреждений, об имуществе организаций и др. Информация об учреждениях размещается их представителями с обязательным приложением копий подтверждающих документов.

Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» складывается из следующих показателей: общая информация, информация о госзадании, показатели качества услуг, показатели объема услуг, информация о плане финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной смете. Весовые коэффициенты значимости этих отдельных показателей, определенные экспертным методом, составляют 0,1; 0,1; 0,2; 0,2; 0,4 соответственно (Порядок формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru в пункте «Независимая система оценки качества»).

Следует отметить, что рейтинг ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск) и ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск) построен на основе анализа информации на их официальных сайтах, так как сайт www.bus.gov.ru не предназначен для негосударственных организаций. На официальных сайтах этих организаций общая информация в том или ином виде имеется, а остальная часть требуемых сведений полностью отсутствует.

Исследуемые медицинские организации Республики Мордовия распределились по рейтингу открытости следующим образом.

1. Группа лидеров включает 21 учреждение, имеющее максимально возможное значение рейтинга — 1: ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Мор-

довская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница».

2. Группа организаций-«средняков» состоит из 13 учреждений здравоохранения, имеющих рейтинг от 0,8 до 0,5: ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница».

3. Группу «аутсайдеров» составляют 13 учреждений здравоохранения с минимальными значениями рейтинга — от 0,1 до 0: ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника», ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск), ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск), ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»). Последнее учреждение имеет нулевой рейтинг из-за того, что только зарегистрировалось, но не разместило информацию на сайте www.bus.gov.ru.

Анализ официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях позволяет сделать следующие основные выводы:

— формализованные показатели качества информации на сайте www.bus.gov.ru (рейтинг открытости и количество ссылок на официальные сайты) по сравнению с 2015 г. значительно выросли, но еще не достигли максимальных значений;

— к 21 медицинской организации нет претензий по рейтингу открытости в связи с наличием максимальной оценки;

— 39 медицинских учреждений имеют официальные ссылки на действующие официальные сайты;

— к 22 медицинским организациям нет претензий ни по рейтингу открытости, ни по ссылкам на официальные сайты (ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»). Остальным 25 организациям необходимо провести работу по устранению выявленных недостатков.

Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте. На основе приказов Минздрава России № 956н и № 787н ГКУ РМ «НЦСЭМ» была разработана схема оценки информации, размещаемой на сайте медицинской организации.

В первой части схемы эксперт оценивает наличие, полноту, актуальность и понятность информации исследуемого ресурса по параметрам, сгруппированным в 5 разделов: 1) Общая информация об организации, 2) Информация о медицинской деятельности и услугах, 3) Информация о специалистах, 4) Иная информация, 5) О форме предоставления информации на сайте. Оценка проставляется в колонку «Оценка» исходных параметров в виде десятичной дроби в диапазоне от 0 до 1 включительно (0 — полное отсутствие информации, 1 — информация максимально полная, актуальная и понятная). Промежуточные оценки, оценки по разделам и итоговая оценка получаются автоматически в зависимости от значений исходных параметров и присвоенных весовых коэффициентов.

В схеме используются 54 исходных параметра, по которым дается первичная оценка и результаты которых через ряд промежуточных этапов сводятся в 5 разделов. 23 исходных параметра фактически не зависят от конкретного учреждения или его вида, являясь общими для всех. Целесообразно было бы готовить данную информацию и отслеживать ее актуальность централизованно (в одном месте) и затем тиражировать на все учреждения. Кроме того, было бы полезно унифицировать форматы представления уникальной для каждого учреждения информации.

Для соблюдения одинаковых условий оценки для всех типов учреждений здравоохранения, включая организации, оказывающие только амбулаторную медицинскую помощь и не имеющие дневного стационара, у 5 медицинских учреждений (ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1») первоначальная оценка 0 параметра «Правила и сроки госпитализации» была заменена на 1. Кроме того, к единому стандарту была приведена оценка параметра «Анкета для оценки качества оказания услуг», а именно снижено ее максимальное значение на 0,1 за каждый из следующих недочетов: необходимость повторного выбора или ввода названия учреждения, наличие лишнего вида анкеты, наличие лишней анкеты собственной разработки.

Исследуемые учреждения здравоохранения были распределены по трем группам.

1. Группа лидеров включает 31 учреждение здравоохранения с максимальными оценками в диапазоне от 0,94 до 0,61, что дает максимально возможный 1 балл (ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологиче-

ская больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск), ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский гериаτρический центр»).

2. Группа «средняков» состоит из 7 учреждений здравоохранения, имеющих оценки в диапазоне от 0,59 до 0,51 (ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ООО «ФРЕЗЕНИУСНЕФРОКЕА» (г. Саранск), ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»). Хотя они, как и лидеры, в итоге получили по 1 баллу, но в будущем рискуют получить нулевой балл.

3. Группу «аутсайдеров» образуют 9 учреждений здравоохранения, которые имеют минимальные оценки в диапазоне от 0,43 до 0 (ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника»). Данные учреждения получили 0 баллов.

По сравнению с 2015 г. совокупная информативность сайтов возросла на 24 % и соответственно уменьшились потери. Количество проблемных информационных объектов (параметров наблюдения с полной информацией менее 50 %) сократилось с 24 до 18. Острота проблем, выявленных в 2015 г., смягчилась, но результаты качественного анализа и выводы исследования предыдущего года сохраняются и в 2016 г. Следует обратить внимание на актуальный перечень из 16 государственных услуг категории «Здравоохранение» на Портале государственных и муниципальных услуг РМ (по данным на 16 сентября 2016 г.), из которых 11 оказываются с участием от одного до нескольких учреждений здравоохранения.

Новыми обстоятельствами, вызывающими понижение оценки, являются актуальность ежегодно изменяющейся информации и наличие информационного мусора: устаревших документов, ненуж-

ных сведений. Для достижения абсолютного результата учреждения здравоохранения должны были обеспечить представление 6 актуальных в 2016 г. нормативных документов, что соблюдалось не всегда.

Анализ официальных сайтов учреждений здравоохранения позволяет сформулировать следующие рекомендации.

1. Избавиться от нулевых баллов в группе из 9 «отстающих» учреждений (причем у 6 организаций этого можно добиться всего лишь за счет соблюдения информационной дисциплины, т. е. с минимальными усилиями).

2. Повысить общую информативность официальных сайтов по обозначенным проблемным информационным объектам (для большей надежности результатов в будущем).

3. Уделить должное внимание унификации, стандартизации информации и навигации по сайту, наладить необходимые для этого информационные потоки.

Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения. В соответствии с приказами Минздрава России № 787н и № 240 (п. 13) оценка наличия и доступности способов обратной связи с получателями услуг складывается из двух равнозначных частей: возможности разместить обращение на сайте (наличие формы для подачи электронного обращения) и наличия анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде). Оценка электронного обращения в 2016 г. проводилась более формально, чем в 2015 г., а при оценке электронной анкеты учитывалась правильность ссылки на официальный ресурс на сайте Министерства здравоохранения РФ (www.gosminzdrav.ru). Полнота представления информации по отдельным компонентам получилась примерно одинаковая и составила 67—69 %.

На основании анализа результатов оценки обратной связи можно выделить три группы учреждений здравоохранения.

1. Группа лидеров состоит из 35 учреждений, которые не потеряли ни одного балла и имеют оценки от 0,95 до 0,65: ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный дис-

пансер», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2».

2. Группа «средняков» включает 5 учреждений, которые потеряли по одному баллу и имеют оценки от 0,55 до 0,35: ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск), ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск).

3. Группу «аутсайдеров» составили 7 учреждений: ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» — с оценками от 0,05 до 0, общим нулевым баллом и полным отсутствием работоспособной обратной связи.

Из анализа наличия и доступности обратной связи с пациентами на официальных сайтах учреждений здравоохранения можно сформулировать следующие рекомендации.

1. Обеспечить четкую стандартизацию и унификацию формы электронного обращения, процедуры ее обслуживания в учреждениях здравоохранения и отражения на сайте работы с пользователями.

2. Для оптимального взаимодействия с пользователем доработать ссылки на электронные анкеты на федеральном ресурсе, а имен-

но: исключить повторный ввод (или выбор) названия учреждения, иметь возможность исключения лишней анкеты (по амбулатории или стационару).

3. Перечни учреждений здравоохранения в электронных анкетах дополнить негосударственными организациями, оказывающими медицинские услуги в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4. Исключить лишние и неактуальные анкеты: анкеты собственной разработки по независимой оценке 2015 г., анкеты по завершённому (20 августа 2015 г.) конкурсу «Поликлиника начинается с регистратуры».

Доступность записи на прием к врачу с использованием сайта www.medrm.ru. Портал пациента Республики Мордовия (www.medrm.ru) позволяет воспользоваться сервисом «Единая электронная регистратура Республики Мордовия»: зарегистрироваться в системе и записаться на прием к врачу через сеть Интернет в медицинские учреждения Республики Мордовия. Результаты проверки работы этого сервиса от 13 сентября 2016 г. легли в основу оценки доступности записи на прием к врачу с использованием сети Интернет и общей оценки доступности записи к врачу.

Исходя из анализа работы сайта www.medrm.ru можно сделать следующие выводы.

1. Доступность 4 учреждений ограничена условиями оказания высокотехнологичной медицинской помощи (ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» (основание: письмо Минздрава РМ №1-8/3193 от 10 апреля 2013 г.), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница, ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (формальных оснований не выявлено).

2. Доступность 4 учреждений ограничена отсутствием выбора врачей (расписания) на электронном сервисе (ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»).

3. В 2 учреждениях проблема доступности через сеть Интернет решается благодаря использованию прямой ссылки на сайт 13.r-mis.ru (ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»).

4. Негосударственные учреждения (ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск); ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск)) к анализируемому ресурсу не подключены и запись на прием к врачу через

сеть Интернет обеспечивают самостоятельно, что ставит задачу подключения данных учреждений к централизованному электронному сервису.

Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, предоставляющими амбулаторно-поликлиническую помощь

Открытость и доступность информации о медицинской организации. Открытость и доступность информации о медицинской организации — показатель, без которого невозможно предоставление медицинских услуг в учреждении здравоохранения, так как о любых услугах необходимо сначала узнать в доступной форме и сделать выбор в пользу их оказания. Информация о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения размещается в помещении, как правило, на информационных стендах в виде бюллетеней. Потребители услуг не всегда обращают на них внимание (в среднем по всем медицинским организациям не смотрят на стенды 43,1 % опрошенных пациентов). Среди тех, кто к этим сведениям обращается, высокая доля удовлетворенных качеством и полнотой информации: вариант «удовлетворен» выбрали 84,6 % респондентов, «скорее удовлетворен» — 5,5 %.

Незначительная доля потребителей услуг, не удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении, опрошена в следующих учреждениях: ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» («скорее не удовлетворен» — 8,7 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15» (5,6 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (6,7 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» («скорее не удовлетворен» — 3,6 %, «не удовлетворен» — 3,6 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2» («скорее не удовлетворен» — 4,3 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (2,5 %), ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» (4,9 %) ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (7,1 %), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (3,6 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (2,7 %).

Некоторые учреждения при отсутствии негативных оценок качества и полноты информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении, имеют низкие оценочные баллы по этому показателю в связи с тем, что значительная доля респондентов в них затруднились ответить на данный опрос и процент позитивных оценок оказался недостаточным для получения высоких баллов. Наиболее низкую оценку опрошенные дали следующим медицинским организациям: ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая по-

ликлиника» (2 балла из 5 возможных), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (2), ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника» (1), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (1), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15» (1), ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (1), ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (0 баллов). Наивысший балл (5) по показателю «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении» получило подавляющее большинство медицинских организаций (33 из 46).

Обращение потребителей медицинских услуг за информацией на сайты учреждений здравоохранения — важный показатель работы медицинских организаций. В то же время довольно значительное число опрошенных заявили о том, что не смотрели информацию на сайте медицинской организации (62,3 %). В результате показатель «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте» традиционно ниже, чем показатель «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении». Связано это и с тем, что часть населения слабо владеет компьютерными технологиями, а также с невозможностью эффективно использовать информацию, размещенную на сайте, по причине ее быстрого устаревания или отсутствия части необходимых сведений. Доля негативных оценок рассматриваемого показателя ниже, чем показателя качества и полноты информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении. Также более низка и доля позитивных оценок показателя. Значительное число респондентов вообще затруднились ответить на вопрос.

Обращают на себя внимание учреждения, в которых респонденты резко негативно оценили качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте. Так, в консультативной поликлинике ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» не удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации 40,0 % опрошенных («не удовлетворен» — 20,0 %, «скорее не удовлетворен» — 20,0 %); в ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника» — 10,0 %. Возможно, сайты этих организаций более востребованы потребителями медицинских услуг, которых не устраивает отсутствие

или некачественное представление какой-либо конкретной информации.

Невысокий (ниже 70 %) уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте, сложился в 12 из 47 медицинских организаций (они получили по 0 баллов соответственно). Наивысший балл (5) по данному показателю зафиксирован у половины медицинских учреждений (24).

Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг. Во всех учреждениях здравоохранения Республики Мордовия предоставляется возможность записи на прием к врачу, но не все пациенты считают ее необходимой. Поэтому в подавляющем большинстве исследованных медицинских учреждений на вопрос «Удалось ли Вам записаться на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию?» наиболее популярным ответом было «да» (в среднем по всем медицинским учреждениям — 75,4 %), а затем «не записывался» (21,5 %); лишь незначительная часть респондентов указала вариант «нет» (3,1 %).

В ряде медицинских организаций доля пациентов, которые пришли на прием к врачу, минуя систему электронной записи, превышает долю тех, кто ею воспользовался (ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер» — 57,1 и 39,3 % соответственно, ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» — 42,5 и 57,5 %). В ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» доля респондентов, принятых врачом без предварительной записи, в 2 раза выше (66,0 %) доли опрошенных пациентов, принятых по записи (30,0 %). Аналогичное соотношение наблюдается и в ответах опрошенных в ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1». Практически все респонденты попали на прием к врачу без записи в ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск) (100,0 %), ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» и ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» (травмпункт) (по 93,3 %). Эти учреждения получили по данному показателю 0 баллов.

Таким образом, примерно в трети медицинских учреждений зафиксирована низкая активность использования системы электронной очереди. В ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» и ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» широкое применение данной системы не приводит к повышению эффективности использования времени приема у врача, так как эти медицинские организации оказывают не только лечебные, но и экспертные услуги, на которые тратится значительно меньше времени. Также есть определенная специфика приема в ООО

«ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск), не нуждающемся в системе электронной очереди: обслуживание постоянной группы пациентов, получающих услугу диализа, за которой они обязаны являться в определенный срок, указанный в карте пациента, иначе создается угроза их жизни. К тому же 96,7 % респондентов, опрошенных в данном учреждении, ответили, что врач принял их в установленное по записи время.

Отказ медицинской организации в записи пациента на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию является следствием перегруженности учреждений, нехватки определенных специалистов либо нерационального использования времени врачом. Учитывая погрешность данных проведенного социологического опроса (5 %), обратим внимание только на те результаты, где отрицательная альтернатива превышает 5 %. В 2016 г. самые высокие значения отрицательной альтернативы зафиксированы в ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» (18,0 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2» (12,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (11,1 %), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (10,0 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15» (8,7 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (8,2 %).

В соответствии с Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов предельный срок ожидания пациентами приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме с момента записи на прием составляет не более 10 рабочих дней. Этот показатель необходим для оценки мощности учреждений здравоохранения, качества медицинских услуг, оперативности оказания и соблюдения прав пациентов при оказании первичной плановой медико-санитарной помощи. В 2016 г. по сравнению с 2015 г. средний срок ожидания пациентами приема врача с момента записи по всем обследованным медицинским организациям снизился и составил 2,28 дня.

В 2016 г. лишь 2 медицинских учреждения республики незначительно превысили предельный срок ожидания пациентами приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи: ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 10,39 дня, ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» — 10,47 дня.

Самыми популярными способами записи на прием к врачу более половины респондентов в большинстве обследованных учреждений здравоохранения республики (в 27 из 47) назвали личное обраще-

ние в регистратуру (56,0 %) и через Интернет (20,3 %); менее распространенными являются запись по телефону (12,2 %) и запись лечащим врачом (8,3 %). Следует отметить выбор варианта «пришел без записи» (3,3 %) теми пациентами, которые после планового приема у врача при следующем посещении пожелали воспользоваться живой очередью.

Личное обращение в регистратуру является доминирующим способом записи на прием к врачу для многих медицинских учреждений республики: ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (100,0 %), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (100,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1» (90,9 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер» (90,0 %). Запись на прием к врачу через Интернет набирает большую популярность, особенно среди молодежи, в ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2» (75,5 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (70,5 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (62,5 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (59,3 %).

Вариант записи «по телефону» чаще всего отмечают пациенты в 5 медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (36,7 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (37,5 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (38,0 %), ООО МРЦ «Вита-Мед» (44,1 %), ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» (100,0 %).

В 3 учреждениях здравоохранения основным способом записи к врачу является запись лечащим врачом: в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (83,3 %) и консультативных поликлиниках ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (73,3 %) и ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» (58,6 %).

Подавляющее число респондентов во всех учреждениях здравоохранения считают, что попасть на прием к нужному специалисту очень легко или легко (89,9 %). Варианты «сложно», «очень сложно» чаще отмечали потребители услуг консультативных поликлиник ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (30,0 %) и ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (21,7 %), а также некоторых городских и районных больниц: ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (42,9 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15» (26,8 %), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (25,0 %), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (17,1 %), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (16,7 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (15,8 %).

Условия ожидания приема врача во многих медицинских учреждениях значительно улучшились в последние годы. В целом паци-

енты всех изученных организаций оценивают условия приема в поликлиниках очень высоко: удовлетворены или скорее удовлетворены ими 94,1 % опрошенных.

Вряде исследованных учреждений респонденты на 100,0 % удовлетворены или скорее удовлетворены условиями ожидания приема врача: ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудяковского», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск), ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск).

Некоторое недовольство условиями ожидания приема выразили посетители ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» («удовлетворен» — 74,0 %) и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (86,0 %).

Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг. Большинство респондентов в среднем по всем обследованным учреждениям Мордовии (56,6 %) были приняты врачом в период ожидания от 1 до 15 мин, примерно пятая часть опрошенных пациентов (21,2 %) провели в очереди от 15 мин до 1 часа, десятая часть (9,9 %) — более 60 мин. Совсем не ожидали приема врача перед кабинетом 12,3 % участников опроса.

Среднее время ожидания приема специалиста в очереди характеризует оперативность оказания медицинских услуг, но используется нами как дополнительный показатель. По всем исследованным учреждениям оно составляет значительную величину — 20,1 мин. В 1,5—3 раза превышает среднее значение показатель в следующих медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (33,4 мин), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (34,3 мин), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (35,0 мин), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (35,4 мин), ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» (36,7 мин), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (40,8 мин), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (41,6 мин), ГБУЗ РМ «Ком-

сомольская межрайонная больница» (69,5 мин). В указанных организациях здравоохранения зафиксирована наиболее высокая доля респондентов, ответивших, что провели в очереди более 60 мин: ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (20,0 %), «Атяшевская районная больница» (22,0 %), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (23,3 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (24,0 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (30,0 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (32,5 %), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (32,5 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (41,7 %).

В следующих медицинских учреждениях ни один респондент не отметил продолжительность ожидания приема: ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск), ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск).

Доля пациентов, принятых врачами в установленное по записи время, — показатель эффективности распределения нагрузки как самим врачом, так и администрацией медицинского учреждения. В среднем по всем организациям он составил 77,2 %.

Врачи почти трети исследованных медицинских учреждений (13 из 47) принимают большое число пациентов не в установленное по записи время. Эти организации по показателю «Доля потребителей услуг, принятых врачами в установленное по записи время» получают по 0 баллов. К ним относятся ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница».

Показатель «Доля пациентов, которым во время посещения медицинской организации было назначено диагностическое исследование» необходим для оценки используемости диагностических

методов в процессе лечения и медицинской экспертизы. В среднем по всем учреждениям, где проводился опрос, этот показатель по сравнению с предыдущим годом повысился и составил 58,3 % (в 2015 г. — 47,9 %). Следует отметить, что опрос потребителей медицинских услуг проводится на любом этапе их получения, некоторым респондентам диагностические исследования были уже проведены и во время последнего посещения в них не было необходимости.

Высокой интенсивностью использования диагностических методов отличаются следующие учреждения здравоохранения: ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (96,7 %), ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр» (96,7 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (90,0 %), ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (90,0 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2» (87,5 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (87,2 %), ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» (86,7 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2» (86,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» (82,8 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (77,5 %), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (73,3 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (72,9 %).

Медицинские учреждения с низкой интенсивностью использования диагностических методов представлены менее широко. Это ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» (30,0 %), ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (27,6 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская районная больница» (25,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (17,9 %), ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер» (3,3 %), ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск) (0 %).

У некоторых из перечисленных учреждений имеется специфика, вследствие которой диагностика незначительно востребована в процессе лечения. Например, в стоматологических поликлиниках единственной диагностической процедурой, требуемой в процессе лечения, является рентген, но и в нем нет необходимости при каждом посещении. ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» и ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер» занимаются в основном экспертной деятельностью и диспансерным обслуживанием, на прием к врачу пациенты приходят с готовыми результатами анализов, полученными в других медицинских учреждениях.

Средний срок ожидания пациентами диагностического исследования с момента получения направления на него необходим для оценки рациональности использования лабораторных и инструмен-

тальных диагностических средств и оперативности оказания диагностических исследований в учреждениях здравоохранения. В целом по всем обследованным организациям срок ожидания пациентами диагностического исследования невысокий — 3,2 дня.

В соответствии с Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов предельный срок ожидания пациентами проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме с момента записи на прием составляет не более 10 рабочих дней, а в учреждениях, оказывающих высокотехнологичную помощь, — не более 30 рабочих дней. Учреждениями, предоставляющими высокотехнологичную помощь на территории республики, являются ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», для них предельный нормативный срок проведения диагностического исследования — 30 рабочих дней. Указанные организации укладываются в этот срок (по 5 баллов).

Средний срок ожидания диагностического исследования соблюдается во всех медицинских учреждениях, кроме ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер», где он составляет 19,3 дня. Это можно объяснить тем, что в учреждении обслуживаются постоянные лица, занимающиеся спортом, которым диагностические исследования проводятся регулярно.

Показатель «Доля пациентов, которым диагностическое исследование проведено в установленное по записи время и день» в процессе проведения независимой оценки требует объединения в одну группу тех респондентов, которые прошли диагностическое обследование в установленное время, опрошенных, прошедших обследование без записи, а также респондентов, прошедших исследование, на которое не ведется запись (в настоящее время не на все диагностические инструментальные и лабораторные исследования имеется электронная запись, к тому же многие пациенты привыкли традиционно приходить на исследование без записи, по живой очереди). Иначе невозможно оценить, проведено ли конкретное исследование в установленное время или оно ошибочно отнесено к исследованиям, выполненным в другое время.

В среднем по всем обследованным медицинским учреждениям чаще всего назначенное время диагностического исследования соблюдается или на него не ведется запись — 77,2 и 13,8 % соответственно. Доля выбора других вариантов ответа: «пришел без записи» — 5,9 %, «в другое время» — 6,0 %. В связи с этим объединение первых трех альтернатив в одну группу существенно не влияет на структуру полученных ответов. В итоге всего 3 из 47 учреждений республики нарушают время проведения диагностических исследований.

Самая значительная доля респондентов, которым диагностическое исследование было проведено в другое время, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (33,3 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (26,9 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (16,7 %).

Добржелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации. Потребители амбулаторно-поликлинических услуг в Республике Мордовия удовлетворены вежливостью и внимательностью персонала медицинских организаций. Респонденты давали сходные высокие оценки этим качествам врачей, среднего (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.) и младшего (медрегистратор, санитар, дезинфектор) медицинского персонала. Так, доля удовлетворенных вежливостью и внимательностью врачей составила 96,5 % от общего числа опрошенных («удовлетворен» — 84,7 %, «скорее удовлетворен» — 11,8 %), среднего медицинского персонала — 95,8 % (84,3 и 11,5 %), младшего медицинского персонала — 94,6 % (83,7 и 10,9 %) (рис. 1).

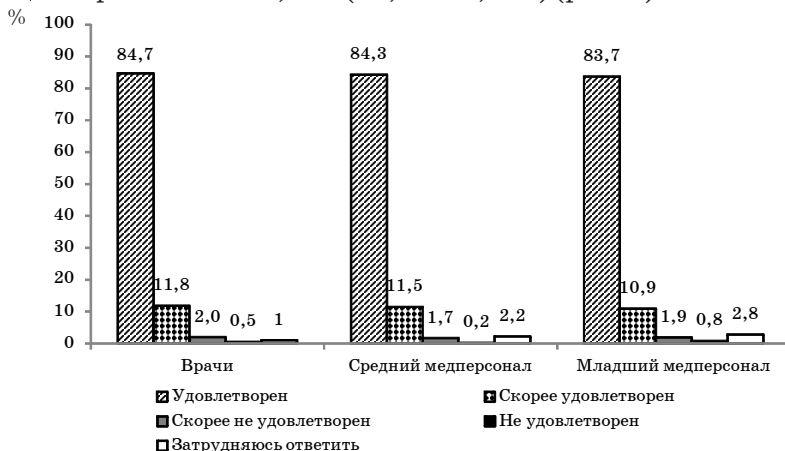


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации?»

Почти в половине медицинских организаций (в 21) сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью медицинского персонала составил 100,0 %. В 5 учреждениях (ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск)) потребители медицинских услуг, оценивая вежливость и внимательность врачей, среднего и младшего медперсонала, давали исключительно ответ «удовлетворен» (не прозвучало ни одного альтернативного варианта, ни разу не был озвучен ответ «скорее удовлетворен»).

Минимальный сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью медицинского персонала зафиксирован в ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» — 83,3 % (вежливостью и внимательностью врачей удовлетворены 86,0 % потребителей услуг, среднего медицинского персонала — 90,0 %, младшего — 74,0 %). Еще в 7 поликлинических учреждениях значение показателя составляет менее 90 % — ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (89,3 %), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (88,9 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (88,7 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (87,8 %), ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (87,5 %), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (86,7 %) и ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (84,7 %).

Таким образом, абсолютно все поликлинические учреждения республики получили какой-либо оценочный балл в рамках критерия оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации», при этом у большинства из них полученный балл является максимально возможным.

Ситуация с удовлетворенностью пациентов компетентностью медперсонала идентична положению дел в области удовлетворенности вежливостью и внимательностью работников поликлинических учреждений. В среднем по всем медицинским организациям сводный показатель удовлетворенности компетентностью медицинского персонала составил 95,0 %. Компетентностью врачей удовлетворены 95,3 % респондентов (84,0 % — «удовлетворен», 11,3 % — «скорее удовлетворен»), среднего и младшего медицинского персонала — 95,3 и 94,5 % (83,9 и 11,4 %; 82,9 и 11,6 % соответственно) (рис. 2).

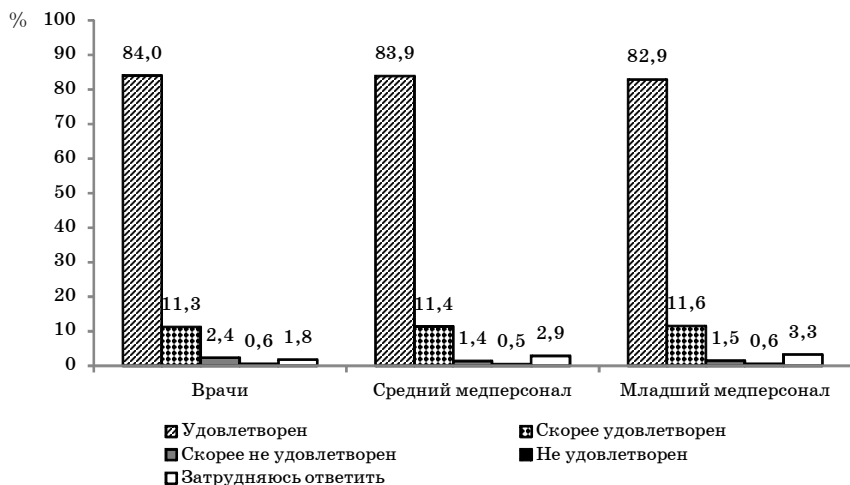


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала медицинской организации?»

Сводный показатель удовлетворенности компетентностью медицинского персонала на уровне ниже 90 % зафиксирован лишь в 8 учреждениях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь, — ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника». Минимальные значения показателя наблюдаются в ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» — 83,3 и 84,0 % соответственно. При этом лишь в ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» сводный показатель неудовлетворенности компетентностью персонала можно признать существенным — 14,7 % (в ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» те респонденты, кто не дал ответы «удовлетворен» и «скорее удовлетворен», как правило, затруднялись с ответом).

Поскольку ни в одном из учреждений, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь, значение сводного показателя удовлетворенности компетентностью медицинского персонала не опустилось ниже 80 %, все они получили высокие оценочные баллы (не менее 3 из 5 возможных) в рамках критерия оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей

услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации».

Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации. Следствием высоких оценок, данных потребителями медицинских услуг по различным аспектам деятельности поликлинических учреждений (открытость и доступность информации о медицинской организации, комфортность условий и доступность получения услуг, вежливость и компетентность персонала, время ожидания и др.), является то, что абсолютное большинство из них остались удовлетворены оказанными медицинскими услугами. Уровень общей удовлетворенности составил 94,8 %, при этом 78,7 % от всего числа респондентов дали ответ «удовлетворен», 16,1 % — «скорее удовлетворен». Доли оппонентов данной точки зрения невелики — на варианты «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен» приходится 3,3 и 0,7 % соответственно.

Почти в половине (в 21) учреждений республики, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь, зафиксирован максимальный (100,0 %) уровень общей удовлетворенности оказанными услугами. В 7 учреждениях (ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница») все без исключения респонденты заявили, что они полностью удовлетворены оказанными услугами (не прозвучало никаких альтернативных вариантов ответа, в том числе «скорее удовлетворен»). Даже в тех учреждениях, где показатель удовлетворенности не столь высокий, его значение все равно не опускается ниже 80 %. Единственное исключение — ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», где доля удовлетворенных качеством оказанных медицинских услуг составила 73,4 % (66,7 % — «удовлетворен», 6,7 % — «скорее удовлетворен»).

Таким образом, большинство учреждений здравоохранения (40) получили максимальный оценочный балл в рамках критерия оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами»: 2 учреждения — 4 балла, 3 организации — 3 балла. Лишь ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» получило 1 балл.

Большинство респондентов (83,6 %) готовы рекомендовать медицинскую организацию, в которой получали медицинские услуги, своим друзьям и родственникам.

Несмотря на высокое в среднем по всем учреждениям здравоохранения значение доли респондентов, готовых рекомендовать ме-

дицинскую организацию, в отдельных учреждениях ситуация неоднозначная. Зафиксированы поликлиники с максимальным значением данного показателя (100,0 %) — ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер, ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск). В то же время в ряде других учреждений такую рекомендацию готовы дать менее 2/3 от общего числа опрошенных: ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского».

Также нельзя не отметить тот факт, что в ряде учреждений здравоохранения значительная часть респондентов затруднилась с ответом на данный вопрос: в ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер» — 30,0 %, ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» — 30,0 %, ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» — 33,3 %, ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» — 34,5 %. Возможно, респонденты занимали такую позицию, не желая даже теоретически допустить, что их родственники и друзья столкнутся с проблемами со здоровьем. Именно высокий процент затруднившихся с ответом на вопрос предопределил то обстоятельство, что некоторые учреждения не получили оценочных баллов (0) по критерию оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи».

Коррупция. Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что проблема коррупции не является актуальной в учреждениях Республики Мордовия, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь. В среднем по всем медицинским учреждениям с фактами вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала сталкивались лишь 1,5 % опрошенных потребителей медицинских услуг.

В большинстве учреждений здравоохранения никто из респондентов ни разу не отметил какие-либо факты коррупции при получении медицинских услуг.

Упоминания о фактах вымогательства подарков и денег со стороны персонала зафиксированы лишь в 15 учреждениях, причем в основном они носят единичный характер. Чаще всего с проявлениями коррупции респонденты сталкивались при получении стоматологических услуг. Так, о наличии подобных фактов заявили по 10,0 % опрошенных в ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника» и ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», 8,0 % респондентов в ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» (рис. 3).

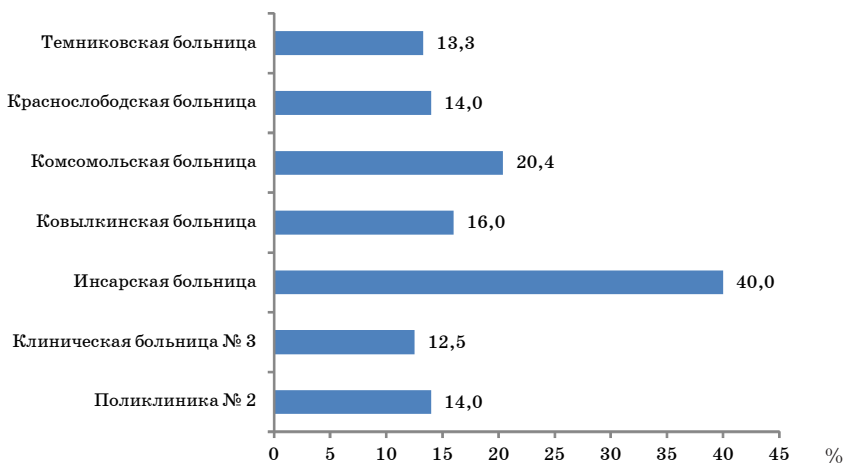


Рис. 3. Медицинские организации, в которых респонденты при получении услуг сталкивались с фактами вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала

Рейтинг амбулаторно-поликлинических медицинских организаций по результатам социологического опроса. Суммирование значений оценочных баллов по различным критериям оценки качества оказания услуг медицинскими организациями позволило сформировать рейтинг учреждений, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь.

Сразу 7 учреждений здравоохранения получили максимальные оценки по всем 12 критериям оценки качества оказания услуг (набрали 60 оценочных баллов): ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница». Еще 2 медицинские организации получили на 1 балл меньше —

ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница». Также в числе лидеров рейтинга амбулаторно-поликлинических медицинских организаций находятся ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» и ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр» (по 58 баллов), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (57 баллов), ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ООО МРЦ «Вита-Мед» и ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск) (по 55 баллов).

Самая низкая сумма оценочных баллов зафиксирована у ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (31 балл). Также нижние позиции рейтинга занимают ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (32 балла), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (37 баллов), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15» (38 баллов) и ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (39 баллов).

Суммы баллов остальных учреждений, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь, находятся в диапазоне от 41 (ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3») до 54 (ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4») баллов.

Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в стационарных условиях

Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг. Социологический опрос «Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в стационарных условиях» позволил измерить уровень удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг в 31 стационарной организации ГО Саранск и муниципальных образований Мордовии, сформировать рейтинг их деятельности в зависимости от полученных показателей, а также выявить недостатки при оказании медицинских услуг.

При госпитализации в стационарное учреждение больные в первую очередь попадают в приемный покой. Анализ показателей, характеризующих условия ожидания в приемном покое, выявил, что в большинстве медицинских организаций (в 23 из 31) респонденты полностью или частично удовлетворены наличием и доступностью туалета в приемном покое. Менее удовлетворены этим пациенты ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (75,0 % выбрали при ответе вариант «удовлетворен»; 4,2 % — «не удовлетворен»; 20,8 % — «затрудняюсь ответить»). В ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» хотя опрошенными и не высказывались негативные оценки, уровень удовлетворенности составил 80,0 %, так как 20,0 % респондентов затрудни-

лись с ответом на данный вопрос. Крайне незначительная доля негативных оценок зафиксирована в остальных медицинских организациях.

Пациенты 11 медицинских учреждений полностью удовлетворены (100,0 %) наличием и доступностью питьевой воды в приемном покое, а еще 10 организаций удовлетворены в той или иной степени (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила 100,0 %). В ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» высказали свою неудовлетворенность в разной степени 8,9 % респондентов, в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» — по 5,8 %.

Количество медицинских организаций, в которых чистоту и свежесть помещений в приемном покое опрошенные при госпитализации оценили на 100 %, составило 14 ед. Наименьшую удовлетворенность (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» ниже 90,0 %) выразили получатели услуг в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (88,0 %) и ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (80,0 %). Небольшое число респондентов, в той или иной степени не удовлетворенных чистотой и свежестью помещений в приемном покое, выявлено в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (4,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» и ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (по 2,9 %).

В абсолютном большинстве стационаров доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, составила 100,0 %. Лишь в ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» и ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» показатель ниже — 97,2 и 91,4 % соответственно.

Доля респондентов, выбравших альтернативу «скорее не удовлетворен», незначительна — 8,6 % в ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер») и 2,8 % в ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница».

В большинстве стационарных организаций опрошенные демонстрируют высокий уровень удовлетворенности питанием во время пребывания в больнице. В 22 медицинских учреждениях доля выбравших при ответе альтернативы «устраивает» и «скорее устраивает» составляет 100,0 %, что соответствует 5 баллам. Показатели ниже 90,0 % зафиксированы в 2 медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (по 80,0 %), которым присвоено 3 балла. Са-

мые низкие показатели отмечены в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (72,0 %) и ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (71,5 %), получивших по 1 баллу.

Негативные высказывания о качестве питания зафиксированы в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (20,0 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (по 5,7 %), а также в ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (2,9 %). Вариант «затрудняюсь ответить» чаще звучал в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (28,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (25,7 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (20,0 %).

В целом у 96,6 % от общего числа принявших участие в исследовании пациентов не возникла необходимость оплачивать диагностическое исследование за свой счет.

Почти в половине медицинских организаций (в 15 из 31) доля пациентов, которые не оплачивали диагностическое исследование за свой счет, составляет 100,0 %, что соответствует 3 баллам в рейтинге учреждений по оценке качества оказания услуг медицинскими организациями по показателю «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет». В остальных учреждениях встречались респонденты, кому пришлось оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет. Наиболее высокий процент таких пациентов зафиксирован в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (23,5 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (14,8 %) и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (13,3 %). Указанные учреждения получили по 0 баллов. Сравнительно низкие показатели отмечены в ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (4,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (4,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1» (4,2 %), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (4,0 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (2,2 %), которым присвоено по 2 балла. По 1 баллу получили ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (8,3 %) и ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (6,8 %).

В целом 94,3 % опрошенных не покупали лекарственные средства за свой счет. В то же время 5,7 % респондентов отметили, что были вынуждены их приобретать.

В 12 медицинских организациях количество пациентов, которым не пришлось приобретать лекарственные средства за свой счет, максимальное. Здесь оценка показателя «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет» составляет 3 балла. В остальных учреждениях она находится в диапазоне от 0 до 2 баллов.

По результатам исследования большая часть получателей услуг в стационарах в той или иной степени удовлетворены (варианты ответа «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» в сумме составляют 100,0 %) условиями предоставления медицинских услуг (качеством уборки помещений, освещением комнат и температурным режимом). Наиболее высокий уровень неудовлетворенности условиями предоставления медицинских услуг по альтернативе «Освещение комнат» демонстрируют ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (8,6 %), ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (4,0 %) и ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (2,9 %). Доля респондентов, недовольных температурным режимом, наиболее значительна в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (8,0 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (4,4 %), ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (4,0 %), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (4,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (2,9 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (2,9 %) и ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (2,2 %). Абсолютная (100,0 %) удовлетворенность пациентов качеством уборки помещений наблюдается во всех исследуемых учреждениях, кроме ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» (4,0 % респондентов выбрали вариант «скорее не удовлетворен»).

Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг. Постановлением Правительства РФ от 19 декабря 2015 г. № 1382 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2016 год» установлены порядок и условия предоставления медицинской помощи, направления на госпитализацию, в том числе сроки ожидания медицинской помощи.

Если состояние здоровья гражданина требует оказания медицинской помощи в экстренной форме: при внезапных острых заболева-

ниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни, — осмотр и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно медицинским работником, к которому он обратился.

Объем, сроки, место и своевременность проведения диагностических и лечебных мероприятий определяются лечащим врачом.

При направлении гражданина в плановом порядке на консультацию, диагностическое исследование, лечение в дневном стационаре или госпитализацию в круглосуточный стационар лечащий врач оформляет соответствующий бланк и выписку из амбулаторной карты пациента.

В целях обеспечения прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи предельные сроки ожидания составляют:

— первичная медико-санитарная помощь в неотложной форме — не более 2 часов после обращения; в плановой форме — не более 5 рабочих дней с момента обращения;

— прием врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме — не более 10 рабочих дней с момента обращения;

— проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований в плановой форме — не более 10 рабочих дней;

— проведение компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии — не более 30 рабочих дней;

— медицинская помощь в дневном стационаре — не более 1 месяца, по профилю «Медицинская реабилитация» — не более 3 месяцев.

Средний срок ожидания плановой госпитализации в Республике Мордовия — 4 дня. По результатам исследования, доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации, составляет 99,0 % (от 94,0 до 100,0 %).

При плановой госпитализации необходимо накануне с 13.00 до 14.00 принести документы на проверку в приемный покой больницы (это могут сделать родственники больного). Госпитализация проводится ежедневно с 8.00 до 13.00 в приемном покое в порядке живой очереди. Как следует из ответов абсолютного большинства участников исследования (96,0 %), время ожидания госпитализации с момента обращения в приемный покой составляет от 0 до 44 мин (из них 84,0 % респондентов указали интервал от 0 до 30 мин). Из общего списка учреждений выделяется ГБУЗ РМ «Родильный дом»: здесь время ожидания госпитализации с момента обращения в приемный покой для 67,0 % опрошенных составило от 0 до 44 мин.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации. Общая удовлетворенность веж-

ливостью и внимательностью всего медицинского персонала, как и в 2015 г., находится на предельно высоком уровне. В 2015 г. уровень неудовлетворенности по всем исследуемым учреждениям не превышал 5 %, что укладывается в рамки статистической погрешности; в 2016 г. ни один респондент не выбрал альтернативу «не удовлетворен». Следовательно, подтверждается вывод, что в медицинских учреждениях Республики Мордовия уровень удовлетворенности вежливостью и внимательностью всего медицинского персонала, согласно достаточно жестким критериям приказа Минздрава России № 787н, предельно высокий (практически 100,0 % во всех исследуемых учреждениях).

В нашем исследовании была использована более точная по сравнению с федеральной оценочная шкала. Кроме абсолютных суждений рассматривались варианты ответа «скорее удовлетворен» и «скорее не удовлетворен». Индикатор, определяемый как «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации», позволяет оценить уровень удовлетворенности в целом и более точно определить группу работников медицинской организации, которыми не удовлетворены опрошенные, что впоследствии даст возможность применить целенаправленные действия для решения возникающих вопросов.

Вариант ответа «скорее удовлетворен» на вопрос о вежливости и внимательности врачей был отмечен в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (в указанных организациях альтернативу выбрали от 5 до 10 % опрошенных); ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (от 15 до 20 %). Относительно среднего медицинского персонала эта альтернатива встречалась в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (от 5 до 10 %); ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» и ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (от 20 до 30 %). Вежливостью и внимательностью младшего медицинского персонала скорее удовлетворены в ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» и ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (от 5 до 10 %); ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (от 10 до 15 %); ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (от 20 до 25 %).

По критерию «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации» все исследуемые учреждения получили наивысшую оценку — 5 баллов.

Следующим в данном блоке выступает вопрос об удовлетворенности компетентностью персонала исследуемых медицинских учреждений. Вариант ответа «скорее удовлетворен» на вопрос о компетентности врачей выбирали респонденты в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (от 5 до 10 %); ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (от 30 до 35 %). Компетентность среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.) опрошенные оценивали альтернативой «скорее удовлетворен» в следующих медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (от 5 до 10 %); ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (от 15 до 20 %); ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (от 25 до 30 %). Младший медицинский персонал (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.) оценивался участниками опроса альтернативой «скорее удовлетворен» в ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (от 5 до 10 %); ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (от 15 до 20 %); ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (от 25 до 30 %). Уровень удовлетворенности компетентностью персонала стационарных медицинских учреждений в целом оценивается максимальным количеством баллов. Как и в предыдущем вопросе, не удовлетворены компетентностью медицинского персонала меньше 5 % опрошенных, что укладывается в статистическую погрешность.

При сравнении результатов исследований 2015 и 2016 гг. следует отметить сокращение числа медицинских учреждений, пациентами которых был отмечен вариант «скорее удовлетворен». Если в 2015 г. основным интервалом, в котором находились выбравшие указанную альтернативу, был от 10 до 15 %, то в 2016 г. — от 5 до 10 %. Это позволяет нам говорить о том, что в учреждениях, предоставляющих медицинские услуги, была проведена определенная работа с персоналом, благодаря которой респонденты стали несколько выше оценивать его компетентность и вежливость. Окончательные выводы по данному критерию можно будет сделать при следую-

щем исследовании, которое позволит более точно проследить динамику изучаемого вопроса.

Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации. На вопрос «Удовлетворены ли Вы отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации?» абсолютное большинство опрошенных ответили положительно. Практически все пользователи медицинской услуги удовлетворены отношением персонала — 96,0 % по Республике Мордовия в целом. Однако, как отмечалось выше, нами использовалась более гибкая оценочная шкала с вариантом ответа «скорее удовлетворен». В среднем по всем изучаемым учреждениям данную альтернативу отметили 4,0 % опрошенных. Если в 2015 г. доля респондентов, выбравших вариант ответа «скорее удовлетворен», превышала 10 % в 8 медицинских организациях (ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»), то в 2016 г. — в 4 (ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»).

Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу за больными также находится на высоком уровне: в среднем по Республике Мордовия она составила 92,0 % в 2015 г. и 95,0 % в 2016 г. В некоторых медицинских учреждениях зафиксирован достаточно высокий процент выбравших ответ «скорее удовлетворен». В ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» данную альтернативу отметили 28,0 % опрошенных; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — от 10 до 15 %; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская центральная районная больница» — от 5 до 10 %.

Одним из ключевых (обобщающих) индикаторов исследования выступает вопрос об общей удовлетворенности оказанными меди-

цинскими услугами («удовлетворен» + «скорее удовлетворен»). В целом по Республике Мордовия данный показатель находится на высоком уровне — 99,0 % (в 2015 г. — 98,0 %). Однако в некоторых учреждениях достаточно часто отмечался вариант ответа «скорее удовлетворен»: ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» — 32,0 %; ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» — 29,0 %; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Ромодановская центральная районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» — от 10 до 15 %; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» — от 5 до 10 %.

Стоит отметить, что количество учреждений, в которых респонденты отметили альтернативу «скорее удовлетворен», несколько повысилось. В то же время если в 2015 г. в ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» было 40,0 % таких респондентов, то в 2016 г. максимальный показатель составил 32,0 % в ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского». Также отметим, что в 2016 г. только в одном медицинском учреждении был зафиксирован вариант ответа «скорее не удовлетворен», но его значение не выходит за пределы статистической погрешности и не влияет на оценочный балл данного учреждения.

На вопрос о рекомендации обращения в медицинскую организацию (в которой опрашивался респондент) друзьям и родственникам в целом по Республике Мордовия положительно ответили 96,0 % опрошенных (в 2015 г. — 93,0 %). В 2 учреждениях (ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» и ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер») отрицательный вариант ответа отметили 8,0 % опрошенных, однако это не повлияет на выставление итогового оценочного балла.

Рейтинг стационарных медицинских организаций по результатам социологического опроса. Суммирование значений оценочных баллов по различным критериям оценки качества оказания услуг медицинскими организациями позволило сформировать рейтинг учреждений, оказывающих стационарную помощь. По итогам опроса все медицинские учреждения, имеющие стационарную форму обслуживания, были распределены по 15 позициям оценки качества оказания услуг. Максимальное количество баллов (71) набрали 4 учреждения: ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ

РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5». В группу учреждений, перешагнувших порог в 65 баллов (65—70 баллов), вошли 15 медицинских организаций (ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (по 65 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» (66 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (67 баллов), ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (по 68 баллов), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (по 69 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (по 70 баллов). От 60 до 64 (включительно) баллов набрали 6 организаций, имеющих стационарную форму обслуживания: ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (60 баллов), ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (по 61 баллу), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (62 балла), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (по 64 балла). 6 учреждений не достигли 60 баллов: ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (по 59 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (по 58 баллов), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (57 баллов). Наименьшее количество (55) баллов зафиксировано у ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница».

Выводы и рекомендации. Анализ информационной части независимой оценки, т. е. официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, официальных сайтов медицинских организаций, обратной связи с пациентами через официальные сайты учреждений здравоохранения, позволяет сделать ряд выводов.

Размещение информации о государственных (муниципальных) учреждениях на официальном сайте имеет первостепенное значение для всей информационной части независимой оценки по следующим причинам: 1) для получения максимальных рейтингов открытости; 2) для удобства и «комфорта» пользователей, посещающих его по ссылке с официальных сайтов для получения инфор-

мации о государственных услугах (работах) и первичных документах; 3) для четкого обозначения ссылок на свои официальные сайты; 4) для правильного отражения результатов независимой оценки.

Максимально возможная оценка в рейтинге открытости не гарантирует того, что информация о данном учреждении на вышеуказанном сайте представлена в полном объеме и корректно. Только к 21 учреждению здравоохранения с максимальной оценкой формально нет претензий по рейтингу открытости. Большинство государственных учреждений здравоохранения (39 из 45) имеют официальные ссылки на свои действующие официальные сайты.

Наибольшая доля потерь в рейтинге открытости связана с информацией о государственных услугах (а это основное назначение сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях). Пробелы и ошибки в общей информации (вид деятельности, вид учреждения, учредитель и т. д.) существенно затрудняют системный контроль за организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

Качественная и полная информация на официальных сайтах учреждений здравоохранения имеет важное, но не первостепенное значение в независимой оценке качества, так как составляет только четверть от совокупности всех оценок информации по сайтам. При этом усилий для достижения максимума требуется несравнимо больше, чем по другим частям информационной оценки.

Степень полноты заполнения сайтов требуемой информацией во всех учреждениях здравоохранения в совокупности составляет 60,0 %. По сравнению с 2015 г. совокупная информативность сайтов возросла на 24,0 %.

31 учреждение здравоохранения имеет сравнительно высокий рейтинг по оценке официальных сайтов, но нет идеального официального сайта медицинских организаций с оценкой, близкой к 100 % (максимум — 94,0 %).

Существует много общих для всех учреждений здравоохранения параметров оценки (43,0 % от всего количества). Степень унификации и стандартизации как информации, так и навигации на официальных сайтах данных организаций недостаточная.

Наибольшую долю потерь в рейтинге составляют основные сведения о деятельности учреждений здравоохранения и нечеткая информация (в частности, о государственных услугах). Также наблюдаются недостаточные задействованность ресурсов других сайтов (ссылки) и степень клиентоориентированности сайтов учреждений здравоохранения.

Оценка обратной связи с пациентами на официальных сайтах учреждений здравоохранения оказывает существенное влияние на

итоговый результат экспертной оценки. Результаты этой оценки выше по сравнению с оценкой официальных сайтов и рейтингом открытости (полнота составила 68,0; 60,0 и 64,0 % соответственно). Большое количество учреждений (35) имеют высокие результаты, при выражении в баллах потери не выявляются.

Следует отметить низкое влияние экспертной оценки сайтов (максимальный результат — 4 балла) по сравнению с влиянием результатов опроса пациентов (10 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации об организации», что составляет примерно 29,0 %.

Для достижения максимального результата в оценках информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, на официальных сайтах медицинских организаций необходимо следующее.

1. Минздраву РМ следует взять под системный контроль информацию об организациях здравоохранения на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях; оказать им методическую помощь по размещению сведений на указанном официальном сайте. Начинать целесообразно с получения полного списка всех учреждений с их правильной классификацией и принадлежностью и регистрации на этом сайте в качестве учредителя медицинских организаций. Затем необходимо определиться с ведомственным перечнем государственных услуг, их унификацией и списком услуг (работ) в каждом учреждении независимо от значения рейтинга открытости; четко разобраться со структурой описания услуг и, в частности, с плановыми и фактическими параметрами, которые описывают качественные и количественные характеристики услуг. Особое внимание следует уделить параметру «Удовлетворенность потребителей в оказанной государственной услуге». Также нужно определиться с периодичностью представления информации учреждениями здравоохранения и контролем за этим процессом.

Далее необходимо дать задания учреждениям здравоохранения для приведения всей информации в системный порядок. Организации должны добиться максимального рейтинга открытости, исправив свои данные и отчеты. При этом надо научиться получать рейтинг в общем и детализированном виде и взаимодействовать с администратором сайта для устранения технических и других проблемных вопросов. Те учреждения, которые не указали на официальном сайте ссылки на свой официальный сайт, должны их предоставить, ошибочные ссылки исправить, а также решить остальные вопросы работоспособности и регистрации своих официальных сайтов.

2. Минздраву РМ также необходимо проработать вопрос о вариантах схемы унификации и актуализации информации на сайтах

учреждений здравоохранения (разработка методических материалов для них; реализация нескольких «эталонных» сайтов по амбулаторным и стационарным условиям; тиражирование решений по всем сайтам организаций; отчет о доработках).

3. Следует также доработать, дополнить информацией официальные сайты 41 учреждения здравоохранения по представленным замечаниям. Остальные 6 организаций, не указавших ссылки на свои официальные сайты, должны самостоятельно учесть подобные замечания и исправить возможные недостатки.

4. Минздраву РМ нужно актуализировать информацию на сайтах государственных услуг с точки зрения полноты ее заполнения по участвующим учреждениям здравоохранения, по их принадлежности и наличию муниципальных услуг.

5. Минздраву РМ предлагается разработать «политику» работы с обращениями с учетом экспертных замечаний и унифицировать работу с электронными обращениями в учреждениях здравоохранения. В свою очередь, организациям необходимо реализовать это технически и поддерживать обратную реакцию на обращения на постоянной основе.

6. Следует решить вопрос и о перераспределении баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» в пользу экспертной оценки сайтов, а не опроса пациентов.

7. Обеспечить максимально полную доступность записи на прием к врачу с использованием сайта www.medrm.ru.

8. Исправить искажения, внесенные на сайт www.bus.gov.ru при автоматизированном импорте информации с сайта www.budgetgov.ru (адрес официального сайта, адрес электронной почты, контактный телефон).

По итогам опроса «Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими амбулаторно-поликлиническую помощь» выявлена преобладающая доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении, среди тех, кто к этим сведениям обращается. Наивысший балл (5) по показателю «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении» получило подавляющее большинство медицинских организаций.

Удовлетворенность потребителей медицинских услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте, является важным показателем работы медицинских

организаций. Вместе с тем довольно значительное число опрошенных заявили о том, что не смотрели информацию на сайте учреждения. В результате показатель «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте» традиционно ниже, чем показатель «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении».

Во всех учреждениях здравоохранения Республики Мордовия предоставляется возможность записи на прием к врачу, но не все пациенты считают это необходимым. Поэтому опрошенные в подавляющем большинстве исследованных медицинских учреждений при ответе на вопрос «Удалось ли Вам записаться на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию?» после наиболее популярного ответа «да» выбрали вариант «не записывался».

Примерно в трети медицинских учреждений зафиксирована малая активность пользования системой электронной очереди. Самая большая доля отказов в записи на прием к врачу зафиксирована в ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3».

Средний срок ожидания пациентами приема с момента записи по всем обследованным медицинским учреждениям в 2015 г. составлял 3,09 дня, в 2016 г. этот показатель снизился до 2,28 дня.

Самыми популярными способами записи на прием к врачу более половины респондентов в большинстве учреждений здравоохранения республики назвали личное обращение в регистратуру и запись через Интернет. Менее распространенными способами являются запись по телефону и запись лечащим врачом.

Подавляющее число опрошенных во всех учреждениях здравоохранения считают, что попасть на прием к нужному специалисту очень легко или легко, — 89,9 %. Чаще всего вариант «сложно/очень сложно» отмечали потребители услуг в ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница».

Условия ожидания приема врача во многих медицинских учреждениях значительно улучшились в последние годы. В целом пациенты всех изученных организаций оценивают условия приема в поликлиниках очень высоко: удовлетворены или скорее удовлетворе-

ны условиями приема 94,1 % опрошенных. В 19 из 47 медицинских учреждений зафиксирован абсолютный положительный результат — 100,0 %.

Среднее время ожидания приема специалиста в очереди по всем исследованным учреждениям составляет значительную величину — 20,1 мин. В 1,5— 3 раза превышает среднее значение период ожидания специалиста в очереди в следующих медицинских организациях: ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница».

Доля пациентов, принятых врачами в установленное по записи время, в среднем по всем учреждениям составляет 77,2 %. Врачи почти трети исследованных медицинских организаций принимают большую долю своих пациентов не в установленное по записи время. Все эти организации по показателю «Доля потребителей услуг, принятых врачами в установленное по записи время» получают по 0 баллов.

Показатель назначения диагностических исследований в среднем по всем организациям, где проводился опрос, по сравнению с предыдущим годом повысился — 58,3 % (в 2015 г. — 47,9 %). Вследствие этого медицинские учреждения с низкой интенсивностью использования диагностических методов представлены в 2016 г. менее широко: ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск), ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская районная больница».

Средний срок ожидания пациентами диагностического исследования с момента получения направления на него по всем обследованным учреждениям составил 3,2 дня. Этот показатель соблюдается во всех медицинских организациях, кроме ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» (19,3 дня). В этом учреждении обслуживаются постоянные лица, занимающиеся спортом, которым регулярно проводятся диагностические исследования.

В среднем по всем обследованным медицинским учреждениям чаще всего соблюдается назначенное время диагностического исследования или на него не ведется запись. Значительная доля респондентов, которым диагностическое исследование было проведено в

другое время, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр».

Потребители медицинских услуг удовлетворены вежливостью и внимательностью персонала медицинских организаций. Сводный показатель удовлетворенности в среднем по всем учреждениям составил 95,6 %, в 21 учреждении достиг 100,0 %. В ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск) респонденты, оценивая вежливость и внимательность всех групп медперсонала, давали исключительно ответ «удовлетворен».

Аналогичная картина наблюдается и в сфере удовлетворенности респондентов компетентностью персонала учреждений, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь: в среднем по всем медицинским организациям 95,0 %. В 17 учреждениях сводный показатель удовлетворенности составляет 100,0 %. Пациенты ГБУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» при оценке компетентности различных групп персонала выбирали исключительно ответ «удовлетворен».

Большинство респондентов удовлетворены оказанными медицинскими услугами — 94,8 %, в 21 учреждении зафиксировано максимальное (100,0 %) значение. В 7 учреждениях (ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница») все респонденты заявили, что они полностью удовлетворены оказанными услугами.

83,6 % респондентов готовы рекомендовать медицинскую организацию, в которой получали медицинские услуги, своим друзьям и родственникам.

Проблема коррупции не является актуальной в учреждениях здравоохранения Мордовии, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь. В среднем по всем медицинским организациям с фактами вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала сталкивались лишь 1,5 % опрошенных потребителей медицинских услуг.

На основе проведенного исследования был сформирован рейтинг медицинских организаций, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь. Высшие позиции в нем заняли ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» и ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», получившие по 77 баллов (из 78 возможных) по всем критериям оценки качества оказания услуг. На нижней строчке рейтинга находится ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» с 43 баллами (табл. 1).

Таблица 1

Сводный рейтинг качества оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими амбулаторно-поликлиническую помощь

Медицинская организация	Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
1	2	3
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	77	1
ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	77	1
ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	77	1
ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	76	2
ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	76	2
ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	75	3
ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	74	4
ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	74	4
ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	73	5
ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	72	6
ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	72	6
ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	70	7
ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	70	7
ООО МРЦ «Вита-Мед» (г. Саранск)	70	7
ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	69	8

Качество и доступность предоставления медицинских услуг

Окончание табл. 1

1	2	3
ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	69	8
ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	68	9
ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	68	9
ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	68	9
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	67	10
ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	67	10
ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника»	67	10
ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	66	11
ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» (г. Саранск)	66	11
ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1»	64	12
ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	64	12
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	64	12
ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	64	12
ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	64	12
ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	62	13
ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	62	13
ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2»	61	14
ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	60	15
ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	60	15
ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	60	15
ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	60	15
ГБУЗ РМ «Республиканский психоневрологический диспансер»	59	16
ГБУЗ РМ «Родильный дом»	59	16
ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	57	17
ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	56	18
ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	56	19
ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	55	20
ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	52	21
ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	52	21
ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника»	44	22
ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	43	23

Результаты опроса «Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими стационарную помощь» позволяют констатировать в целом высокий уровень удовлетворенности пациентов комфортностью условий и доступностью получения медицинских услуг в медицинских организациях стационарного типа. В 29 медицинских организациях потребители услуг отметили абсолютную удовлетворенность условиями пребывания в стационаре.

На высоком уровне находится также удовлетворенность пациентов условиями предоставления медицинских услуг (освещение комнат, качество уборки и температурный режим). Однако выяснилось, что не все респонденты удовлетворены качеством питания в стационарах. Особенно остро эта проблема стоит в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер».

У большинства потребителей медицинских услуг во время пребывания в стационаре не возникла необходимость за свой счет оплачивать назначенные диагностические исследования и приобретать лекарственные средства.

Пациенты довольно высоко оценивают условия ожидания в приемном покое медицинского учреждения при госпитализации, а именно: наличие и доступность питьевой воды и туалета, чистоту и свежесть помещения. Так, опрошенные полностью или частично удовлетворены наличием и доступностью туалета в 23 стационарных учреждениях, питьевой воды — в 21, чистотой и свежестью помещений — в 24 организациях.

Общая удовлетворенность вежливостью и внимательностью всего медицинского персонала, как и в 2015 г., находится на предельно высоком уровне. В 2015 г. уровень неудовлетворенности по всем исследуемым учреждениям не превышал 5 %, что укладывается в рамки статистической погрешности. В 2016 г. ни один респондент не отметил альтернативу «не удовлетворен».

Уровень удовлетворенности компетентностью персонала стационаров также оценивается максимальным количеством баллов: частота выбора варианта «не удовлетворен» не достигает 5 %, т. е. находится в рамках статистической погрешности.

На вопрос об удовлетворенности отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации абсолютное большинство опрошенных ответили положительно. Практически всех пользователей медицинских услуг (96,0 %) устраивает отношение персонала.

Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу за больными также находится на высоком уровне: в среднем по Республике Мордовия она составила 95,0 % (в 2015 г. — 92,0 %).

Одним из ключевых (обобщающих) индикаторов исследования выступает общая удовлетворенность оказанными медицинскими услугами («удовлетворен» + «скорее удовлетворен»). В целом по Республике Мордовия данный показатель находится на высоком уровне — 99,0 % (в 2015 г. — 98,0 %). На вопрос о рекомендации обращения в медицинскую организацию (в которой опрашивался респондент) друзьям и родственникам в целом по Республике Мордовия положительно ответили 96,0 % опрошенных (в 2015 г. — 93,0 %).

Если в 2015 г. на факты коррупции и вымогательства указали менее 3,0 % опрошенных, что полностью укладывается в рамки статистической погрешности, то в 2016 г. по некоторым медицинским учреждениям данный показатель достигает 11,0 %.

На основе проведенного исследования был сформирован рейтинг медицинских организаций, оказывающих стационарную помощь. Высшие позиции в рейтинге заняли ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» и ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», получившие по 75 баллов (из 75 возможных) по всем критериям оценки качества оказания услуг. На нижней строчке рейтинга оказалось ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» с 59 баллами (табл. 2).

Таблица 2

Сводный рейтинг качества предоставления услуг медицинскими организациями, оказывающими стационарную помощь

Медицинская организация	Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформирован- ном на основе результатов социоло- гического исследования
1	2	3
ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	75	1
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	75	1

1	2	3
ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	74	2
ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	74	2
ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	74	2
ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	73	3
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	73	3
ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	73	3
ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	73	3
ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	73	3
ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	72	4
ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 1»	71	5
ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	70	6
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	69	7
ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	69	7
ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	69	7
ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	69	7
ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2»	68	8
ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	68	8
ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	68	8
ГБУЗ РМ «Родильный дом»	67	9
ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	65	10
ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	65	11
ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	64	12
ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	63	13
ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	63	13
ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	62	14
ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	61	15
ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	61	15
ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника»	61	15
ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	59	16