

Региональный фонд социальной поддержки населения

отчет по исполнению контракта № 8-ЕТ

от 17 сентября 2018 года

В соответствии с государственным контрактом, региональный фонд социальной поддержки населения («организация-оператор») далее по тексту оператор, в соответствии с п.1.2 предоставляет отчет о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения за 2018 год. Согласно технического задания объектом исследования было определено 14 организаций здравоохранения на территории Орловской области.

БУЗ Орловской области «Научно-клинический многопрофильный центр медицинской помощи матерям и детям имени З. И. Круглой»
БУЗ Орловской области "Поликлиника №5"
БУЗ Орловской области "Поликлиника №3"
БУЗ Орловской области "Поликлиника №2"
БУЗ Орловской области "Поликлиника №1"
БУЗ Орловской области "Орловский противотуберкулезный диспансер"
БУЗ Орловской области "Орловский онкологический диспансер"
БУЗ Орловской области "Орловский областной центр профилактики и борьбы со СПИД и инфекционными заболеваниями"
БУЗ Орловской области "Орловский областной кожно-венерологический диспансер"
БУЗ Орловской области "Орловская областная стоматологическая поликлиника"
БУЗ Орловской области "Орловская областная клиническая больница"
БУЗ Орловской Области "Детская стоматологическая поликлиника"
БУЗ Орловской области "Городская больница им. С.П. Боткина"
БУЗ Орловской области "Больница скорой медицинской помощи им. Н.А. Семашко"

Оператором, в установленный период, были проведены работы по сбору и обобщению информации в отношении указанных организаций.

Работы проводились по двум основным направлениям:

1.Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организаций здравоохранения и размещенной информации о

государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

2. Сбор данных получателей услуг через анкетирование (социологическое исследование).

Для проведения анкетирования НОК услуг организаций здравоохранения оператором были взяты типовые анкеты, разработанные Минздравом РФ и направлены на согласование в общественный совет по НОК при Департаменте здравоохранения Орловской области. По средствам анкетирования собрано и обработано информации для дальнейшего обобщения среди 5718 из которых непосредственного на объекте исследования собрано 2857 анкет и 2861 представлено на анализ интерактивных анкет, которые заполнялись респондентами непосредственно на сайтах учреждений здравоохранения или на сайте bus.gov.ru в отношении организаций подлежащих НОК в 2018 году.

По каждой посещенной организации был произведен фото отчет. В сети интернет было проанализированы 14 сайтов организации, проверена информация о деятельности организаций (объектах исследования) в сети интернет на сайте bus.gov.ru. Вся информация была обобщена и занесена в таблицу для дальнейшего анализа Общественным советом и вынесения рекомендаций по улучшению качества предоставляемых услуг. Для контроля качества предоставленных услуг было проведено 19 контрольных мероприятия через сеть интернет и телефонную связь.

Место в рейтинге определялось по сумме набранных баллов по всем показателям, согласно методическим рекомендациям разработанные Министерством труда РФ. Основная работа «организации-оператора» заключалась в сборе и математическом анализе результатов собранных от респондентов.

Сбор и анализ осуществлялся по 5 основным показателям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
3. Время ожидания предоставления услуги.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Все анкеты респондентов занесены на портал nok.rosminzdrav.ru по предоставленному доступу для организации-оператора.

Основные замечания от респондентов, которые легли в основу расчета количественного показателя по каждой организации стали:

- Слабое развитие мероприятий по организации «доступной среды» для маломобильных групп населения;
- Недостаточное информационное обеспечение населения о предоставляемых услугах, навигации по помещению;
- Отсутствие на сайтах организаций информации, соответствующей предъявляемым требованиям;
- Качество питания пациентов находящихся в стационаре;
- Недостаточность мест ожидания в приемных отделениях и около кабинетов специалистов в лечебных учреждениях;
- Плохая организация работы регистратур (записи на прием с использованием всех видов);
- Отсутствие обратной связи с пациентом для работы по усовершенствованию качества оказываемых услуг (на сайтах многих учреждений не ведется раздел обратной связи для осуществления возможности оставить отзыв);
- Отсутствие бахил во многих учреждениях;
- В санитарных комнатах отсутствие индивидуального моющего средства и туалетной бумаги;
- Несоответствие сайтов учреждений здравоохранения нормативным требованиям.

Генеральный директор



А.А. Лебедев