

Наша больница на почетном 3 месте в республике!



В Мордовии подведены итоги независимой оценки качества предоставления в 2016 году медицинских услуг населению. Проводится такая оценка с 2015 года научным центром социально-экономического мониторинга. На этот раз опросу подверглось 2796 респондентов. По определенным критериям проанализированы сайты, а также показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации, порядке предоставления медицинских услуг.

Среди медицинских организаций республики (всего 29 учреждений), оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского заняла почетное 3 место. В 2015 году - 13 место. Из оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (всего 47 учреждений) - 12 место. В 2015 году - 19-е.

По каким критериям проводилась оценка, «ТИ» спросили у главного врача больницы Н. Н. ШИБИТОВОЙ:

- Специалисты научного центра интересовало мнение пациентов о доступности медицинских услуг, условия их предоставления и получения. Важными критериями были доброжелательность, вежливость, компетентность медработников.

- Что дает рейтинг лечебному учреждению?

- Дисциплинирует, повышает ответственность каждого работника на своем участке. Не хочется видеть свое лечебное учреждение в конце списка учреждений здравоохранения республики. Когда узнали, что по оказанию медицинской помощи в амбулаторных условиях больница заняла 12 место по причине жалоб на обслуживание, в регистратуре поликлиники установили веб-камеру. Как результат - повысилась дисциплина регистраторов. И пациенты стали гораздо вежливее.

По мнению министра здравоохранения РМ М. Ю. Морозова, результаты проведенной работы, рассмотренные Общественным советом при Министерстве здравоохранения республики в декабре 2016 года, позволили подготовить рекомендации медицинским организациям по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг. При обработке результатов учитывалось и электронное анкетирование, проведенное на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации www.rosminzdrav.ru, Министерства здравоохранения Республики Мордовия www.minzdravrm.ru, а также сайтах медицинских организаций.

- По итогам опроса, - продолжает министр, - выявлено, что во всех учреждениях предоставляется возможность предварительной записи на прием к врачу, но не все пациенты считают это необходимым. Самыми популярными способами записи на прием к врачу более половины респондентов в большинстве обследованных учреждений здравоохранения республики (в 27 из 47) назвали личное обращение в регистратуру (56%) и запись через интернет (20,3%). Менее распространенными способами являются запись по телефону (12,2%) и запись лечащим врачом (8,3%).

Средний срок ожидания приема с момента записи в 2015 году составлял больше 3 дней, в 2016-м этот показатель снизился до 2,28 дня.

Подавляющее число респондентов считают, что попасть на прием к нужному специалисту очень легко или легко - 89,9%.

В последние годы условия ожидания приема врача во многих медицинских учреждениях значительно улучшились. В целом пациенты оценивают условия приема в поликлиниках очень высоко: удовлетворены или скорее удовлетворены условиями приема 94,1% опрошенных. В 19 из 47 исследованных медицинских

учреждений зафиксирован абсолютный положительный результат - 100%. Среднее время ожидания приема специалиста в очереди составляет 20,1 мин. В 1,5-3 раза превышает среднее значение ожидания специалиста в очереди в следующих медицинских организациях: Детская поликлиника №3 (33,4 мин.), Республиканский онкологический диспансер (34,3 мин.), Мордовская республиканская клиническая больница (35 мин.), Старошайговская районная больница (35,4 мин.), Атяшевская районная больница (36,7 мин.), Ичалковская межрайонная больница (40,8 мин.), Комсомольская межрайонная больница (69,5 мин.).

Доля пациентов, принятых врачами в установленное по записи время, в среднем по всем учреждениям составляет 77,2%. Процент назначения диагностических исследований в среднем повысился - 58,3% (в 2015 г. - 47,9%). Средний срок ожидания пациентами диагностического исследования с момента получения направления составил 3,2 дня.

Потребители медицинских услуг в основном удовлетворены вежливостью и внимательностью персонала медицинских организаций. Сводный показатель удовлетворенности по всем учреждениям составил 95,6%, в 21 учреждении он равен 100%, где, оценивая вежливость и внимательность всех групп медперсонала, пациенты 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%. В 17 учреждениях сводный показатель удовлетворенности составляет 100%.

На снимке слева: Н. Н. Пашина - врач-инфекционист Темниковской районной больницы им. А. И. Рудявского. С микробами и вирусами на ты уже 43 года. Возглавляет одно из самых сложных отделений - инфекционное.

На снимке справа: Л. Ю. Кошелева - врач-терапевт с 39-летним стажем работы. Уже 29 лет работает в поликлиническом отделении Темниковской больницы, где по графику полдня ведет прием пациентов, а полдня обслуживает больных на участке.

По материалам «Темниковских Известий»