

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 364:330.59(470.345)

Д. В. Давыдов

ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга»,

Саранск, Россия,

e-mail: gumanitariy13@yandex.ru

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ В 2018 г.: АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

В статье рассматривается механизм независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Независимая оценка представляет собой важную форму общественного контроля и проводится в целях предоставления населению информации о качестве оказания услуг медицинскими учреждениями, и, в конечном итоге, повышения качества деятельности последних. В статье представлены результаты исследования, проведенного Государственным казенным учреждением «Научный центр социально-экономического мониторинга» в 2018 году. Исследование проводилось посредством анкетирования пациентов и использования общедоступной информации о медицинских организациях. Цель исследования заключалась в анализе показателей, характеризующих работу медицинских организаций. В представленной статье освещается история вопроса, а также новации, появившиеся за время существования механизма. Описан алгоритм проведения независимой оценки в Республике Мордовия, приводится анализ полученных результатов за 2018 год. Результаты исследования позволили определить проблемные моменты и значимые недостатки в работе медицинских организаций, а также показатели, в наибольшей степени волнующие пациентов и повлиявшие на снижение итоговой оценки. Разработаны предложения, направленные на улучшение качества условий оказания медицинских услуг, на повышение удовлетворенности населения деятельностью медицинских организаций.

Ключевые слова: независимая оценка, медицинские услуги, медицинские организации Республики Мордовия, удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

D. V. Davydov

Scientific center of social and economic monitoring, Saransk, Russia,

e-mail: gumanitariy13@yandex.ru

INDEPENDENT ASSESSMENT OF THE QUALITY OF CONDITIONS FOR THE PROVISION OF SERVICES PROVIDED BY MEDICAL ORGANIZATIONS IN THE REPUBLIC OF MORDOVIA: ANALYSIS OF THE RESULTS

The article considers the mechanism of independent assessment of the quality of conditions for the provision of services provided by medical organizations. An independent assessment is an important form of public control and is carried out in order to provide the public with information about the quality of the provision of services by medical organizations, and, ultimately, to improve the quality of the activities. The article presents the results of a study conducted in 2018 by the Scientific Center for Social and Economic Monitoring. The study was conducted by questioning patients and using publicly available information about medical organizations. The purpose of the study was to analyze indicators characterizing the work of medical organizations. This article gives the history of the issue, as well as innovations that have appeared during the existence of the mechanism. It covers the algorithm for conducting an independent assessment in the Republic of Mordovia. The report analyses the results of an independent assessment for 2018. It identifies the problematic moments in the work of medical organizations, as well as the indicators that most influenced the decrease in the final assessment. The article suggests the proposals aimed at improving the quality of conditions for the provision of medical services, to increase the population's satisfaction with the activities of medical organizations.

Keywords: independent assessment, medical services, medical organizations of the Republic of Mordovia, satisfaction with the quality of service conditions.

Введение

Одним из основных критериев уровня развития любого государства является состояние здоровья населения. Рост продолжительности жизни, низкий уровень заболеваемости характеризуют устойчивое развитие страны в не меньшей степени, чем позитивная динамика экономических показателей. При этом очевидно, что состояние здоровья человека, затраты его времени, сил, материальных ресурсов напрямую зависят от качества условий оказания услуг в медицинской организации, от своевременности и доступности услуг. Данный факт определяет значимость того обстоятельства, что получателям услуг ещё до визита в медицинскую организацию крайне важно знать, насколько качественными считают условия оказания медицинских услуг в данном медицинском учреждении независимые эксперты, а также другие пациенты, проходившие здесь лечение. Именно эту возможность предоставляет механизм независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Необходимость формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение

критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности, впервые обозначена в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (ст. 1, пункт «к») [1].

Первоначально механизм независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями определен Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», который дополнил главу 9 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» (ФЗ № 323) статьей 79.1 «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» [2].

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» внес в ст. 79.1 ФЗ № 323 изменения, касающиеся замены формулировок «качество оказания услуг медицинскими организациями» на «качество условий оказания услуг медицинскими организациями». Исследователи солидарны в том, что сформированная система – это система оценки клиентоориентированности, отклика медицинской организации на запросы выступающего в роли клиента пациента [3, с. 24].

В настоящее время при проведении независимой оценки качества на региональном уровне соблюдается определенная последовательность действий. Общественная палата Республики Мордовия формирует Общественный совет по проведению независимой оценки. Затем Общественный совет определяет список медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка, формулирует предложения по разработке технического задания организации, собирающей, обобщающей и анализирующей информацию о качестве условий оказания услуг (работа выполняется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд). В 2018 г. такой организацией стало ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга», а в список оцениваемых организаций вошли:

- ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»;
- ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»;
- ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»;
- ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»;
- ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»;

- ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»;
- ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника»;
- ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»;
- ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника»;
- ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»;
- ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»;
- ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»;
- ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»;
- ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 1»;
- ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница имени С. В. Каткова»;
- ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»;
- ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»;
- ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»;
- ГБУЗ РМ «Родильный дом»;
- ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»;
- ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»;
- ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»;
- ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»;
- ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»;
- ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»;
- ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2»;
- ГБУЗ РМ «Поликлиника № 4»;
- ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»;
- ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»;
- ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»;
- ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»;
- ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»;
- ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»;
- ООО МРЦ «Вита-Мед»;
- ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»;
- ООО «ЦЕНТР ЭКО «ГЕРА»»;
- ООО «ЛДЦ МИБС-САРАНСК»;
- ООО «ЗДОРОВЬЕ»;
- ООО «Городская стоматология»;
- ГКУЗ РМ «Большеберезниковский детский туберкулезный санаторий»;
- ГБУЗ РМ «Республиканский детский санаторий «Лесная сказка».

Методика исследования

Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы определена приказом Министерства труда и

социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н [4]. Оценочные показатели утверждены Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» [5]. В число общих критериев оценки входят: открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги; доступность медицинских услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для оценивания медицинских организаций использовались данные, полученные в результате социологического опроса получателей медицинских услуг. Исследование было выполнено в октябре 2018 г. методом анкетирования, который способствует проведению репрезентативного исследования при условии малых генеральных совокупностей, что, в свою очередь, позволяет сравнивать учреждения представленного типа между собой.

Обработка информации о деятельности медицинских организаций, размещенная на информационных стендах, оценка комфортности условий получения услуг, доступность услуг для инвалидов осуществлялись с помощью проведенного в рамках исследования социологического наблюдения. Изучить открытость и доступность информации о медицинской организации позволил анализ официальных сайтов медицинских организаций в сети Интернет.

Результаты

1. Открытость и доступность информации о медицинских организациях.

Полнота представленной официальной информации по исследуемым организациям здравоохранения находится на высоком уровне – 83 % от требуемой. Минимальные результаты в диапазоне от 64 до 34 % демонстрируют 5 учреждений здравоохранения: ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ООО МРЦ «Вита-Мед», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ООО «Городская стоматология», ООО «ЗДОРОВЬЕ».

Средняя оценка по показателю наличия и функционирования способов взаимодействия с получателями услуг составила 73 балла. Лидерами являются ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2».

Среди респондентов, изучавших информационные стенды в помещениях медицинских организаций, практически нет неудовлетворенных представленной на них информацией. Повсеместно уровень удовлетворенности не опускается ниже 91 %. Схожая картина наблюдается и при оценке

получателями услуг официальных сайтов медицинских организаций – в 37 учреждениях достигнут максимально возможный уровень удовлетворенности.

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.

В число условий, формирующих комфортную среду входят:

- Наличие свободных мест ожидания.
- Состояние гардероба.
- Наличие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению).
- Питание.
- Действие персонала по уходу.
- Отсутствие очередей.
- Доступность записи / направления на госпитализацию по телефону медицинской организации.
- Доступность записи по телефону Единого колл-центра.
- Доступность записи при обращении в регистратуру / доступность направления на госпитализацию при обращении в медицинскую организацию.
- Доступность записи через официальный сайт медицинской организации.
- Доступность записи через единый портал государственных услуг www.gosuslugi.ru.
- Доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».
- Наличие санитарно-гигиенических помещений.
- Состояние санитарно-гигиенических помещений.
- Наличие питьевой воды.
- Санитарное состояние помещений.

Обеспечения максимального количества условий комфортности не добилась ни одна организация: в среднем по всем оцениваемым амбулаториям их число составляет около 9, в стационарах – около 11.

Благополучной предстает ситуация со средним временем ожидания предоставления медицинской услуги – 93,8 балла. Наихудшая ситуация среди оцениваемых организаций у ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4».

Большинству респондентов медицинские услуги были оказаны в установленное по записи время. Наименее благоприятная ситуация со своевременностью оказания медицинских услуг (исключительно исходя из ответов респондентов) сложилась в ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника»,

ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника» и ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница».

3. Доступность услуг для инвалидов.

В целом доступность услуг для инвалидов находится на сравнительно низком уровне (в сравнении с иными критериями, применяемыми в оценке). Примечательно, что сами инвалиды зачастую удовлетворены существующей ситуацией и редко выдвигают какие-либо дополнительные требования. Уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в среднем по всем организациям составляет 91,2 %. Кто-то из респондентов-инвалидов мобилен и его мало волнуют условия доступности, другие не имеют представления о том, как должна быть оборудована прилегающая территория и помещения медицинской организации, и он готов мириться и признавать то, что есть. Данное обстоятельство и определило оценочные баллы критерия на уровне выше объективного.

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации.

Можно констатировать высокий уровень удовлетворенности пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинского персонала. Значение оценочного критерия в среднем по всем исследуемым учреждениям составило 98,77 балла. Респонденты в равной степени удовлетворены как персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование, так и сотрудниками, непосредственно оказывающими медицинские услуги. Незначительная доля негативных оценок встречается лишь в ГБУЗ РМ «Ромодановская поликлиника», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2» и ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2».

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Значение критерия в среднем по всем исследуемым медицинским учреждениям составило 96,68 балла. Результаты исследования показали высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинских организациях в целом. Более чем в половине учреждений все получатели медицинских услуг отметили свою удовлетворенность условиями оказания услуг. В группе «аутсайдеров» – ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2» и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4».

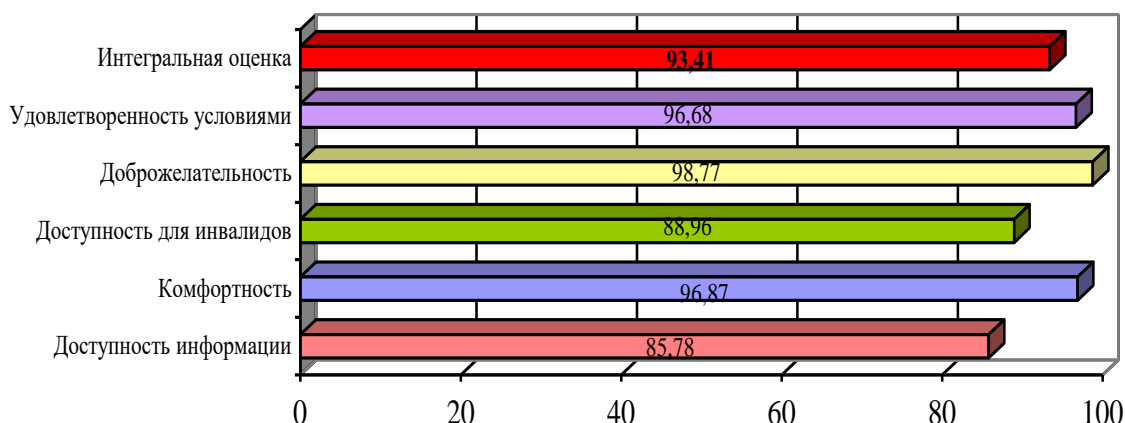
Несмотря на в целом высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации, не все респонденты готовы рекомендовать медицинское учреждение своим друзьям и родственникам. Самая низкая доля опрошенных, выразивших негативное мнение, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Поликлиника № 2» и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4».

Обсуждение

Интегральное значение, объединяющее промежуточные критерии, в среднем по всем оцениваемым медицинским организациям составило 93,41 балла (рис. 1).

Рисунок 1 / Picture 1.

Значение критериев оценки в среднем по всем медицинским организациям / The value of the evaluation criteria on average for all medical organizations



Наибольшие потери оценочных баллов произошли в рамках критериев «Открытость и доступность информации о медицинских организациях» и «Доступность услуг для инвалидов». Достичь максимальной оценки по первому из них не представляет большой сложности. Минимальные организационные усилия, предпринятые Министерством здравоохранения Республики Мордовия и администрациями медицинских организаций, позволят дополнить содержание сайтов учреждений и информационных стендов в помещениях с тем, чтобы они полностью соответствовали установленным требованиям. При этом удовлетворенность получателей медицинских услуг качеством представленной информации о деятельности медицинской организации и в настоящее время находится на высоком уровне.

Что касается доступности услуг для инвалидов, значительная часть учреждений характеризуется наличием условий, препятствующих самостоятельному получению медицинских услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения. В определенной степени это связано с тем фактом, что многие здания медицинских организаций были построены довольно давно, в период, когда к ним не выдвигались жесткие требования по соответствию критериям обслуживания маломобильных групп населения. Кардинальное улучшение ситуации потребует значительных финансовых затрат. Необходимо сосредоточить усилия на оборудовании выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, минимизировать физические барьеры на пути к месту предоставления услуг (пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы), установить поручни и дополнительные места для отдыха. Следует устранить информационные барьеры на пути движения по территории медицинских

организаций, предоставлять информацию в доступном для инвалидов виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки). Перспективным представляется размещение на сайтах всех медицинских организаций «Карты доступности», которая позволит инвалидам дистанционно оценить имеющиеся условия (транспортная доступность, пандус, адаптированный лифт и т.п.) и заранее подготовиться к возможным трудностям.

Высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» не должны вводить в заблуждение – они еще не свидетельствуют о том, что в медицинских организациях Республики Мордовия все благополучно в плане обеспечения всех условий комфортной среды. Высокий полученный результат является следствием крайне мягкого подхода при начислении оценочных баллов – для максимальной оценки организациям достаточно обеспечить 5 условий из достаточно широкого перечня возможных, а также равная значимость различных условий комфортности.

Заключение

Таким образом, независимая оценка качества представляет собой важную форму общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими учреждениями, и, в конечном итоге, повышения качества деятельности последних. Благодаря ей в Республике Мордовия существуют условия для выражения мнения со стороны потребителей медицинских услуг с его последующим внешним мониторингом с целью принятия эффективных управленческих решений. Более того, приоритетное право в оценке качества медицинской помощи зафиксировано именно за получателями медицинских услуг.

Результаты проведенного в 2018 году исследования свидетельствуют о том, что в рамках принятой оценочной методики медицинские организации получали высокие результаты по критериям, охватывающим практически все сферы их деятельности. При этом надо понимать, что исследование не осуществляется в целях контроля качества медицинской помощи – это является прерогативой медицинских экспертов. Главный акцент сделан на условиях предоставления медицинской помощи.

Библиографический список

1. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики: Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 // URL: <https://base.garant.ru/70170950/> (дата обращения: 27.11.2019).
2. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования: Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ //

URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102356586&intelsearch=256-%F4%E7+21.07.2014> (дата обращения: 27.11.2019).

3 Ерошенко А., Мартиросов В., Варданян Н., Букарева Н. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями. История вопроса и некоторые проблемы реализации // Менеджмент качества в медицине. 2018. № 2. С. 22-27.

4. Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. // URL: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/1332> (дата обращения: 27.11.2019).

5. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка: Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 г. № 201н // URL: <https://rg.ru/2018/05/25/minzdrav-prikaz-201-site-dok.html> (дата обращения: 27.11.2019).

References

1. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики (On measures for the implementation of state social policy): Ukaz Prezidenta RF ot 7 maja 2012 g. № 597 (Decree of the President of the Russian Federation of May 7, 2012 No. 597 // URL: <https://base.garant.ru/70170950/> (data obrashhenija: 27.11.2019).

2. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (On Amending Certain Legislative Acts of the Russian Federation Regarding the Issues of Independent Evaluation of the Quality of Services Provided by Organizations in the Field of Culture, Social Services, Health Care and Education) Federal'nyj zakon ot 21 ijulja 2014 g. № 256-FZ (Federal Law of July 21, 2014 No. 256-ФЗ // URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102356586&intelsearch=256-%F4%E7+21.07.2014> (data obrashhenija 27.11.2019).

3 Eroshenko A., Martirosov V., Vardanyan N., Bukareva N. Nezavisimaja ocenka kachestva uslovij okazaniya uslug medicinskimi organizacijami. Istorija voprosa i nekotorye problemy realizacii (Independent assessment of the quality of the conditions for the provision of services by medical organizations. Background and some implementation problems) // Menedzhment kachestva v medicine (Quality management in medicine). 2018. № 2. S. 22-27.

4. Ob utverzhdenii Metodiki vyjavlenija i obobshhenija mnenija grazhdan o kachestve uslovij okazaniya uslug organizacijami v sfere kul'tury, ohrany zdorov'ja,

obrazovaniya, social'nogo obsluzhivaniya i federal'nymi uchrezhdenijami mediko-social'noj jekspertizy (On approval of the Methodology for identifying and summarizing citizens' opinions on the quality of the conditions for the provision of services by organizations in the field of culture, health, education, social services and federal medical and social examination institutions) Prikaz Mintruda Rossii № 675n ot 30 oktjabrja 2018 g. (Order of the Ministry of Labor of Russia No. 675n dated October 30, 2018) // URL: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/1332> (data obrashhenija: 27.11.2019).

5. Ob utverzhdenii pokazatelej, harakterizujushhih obshhie kriterii ocenki kachestva uslovij okazaniya uslug medicinskimi organizacijami, v otnoshenii kotoryh provoditsja nezavisimaja ocenka (On the approval of indicators characterizing the general criteria for assessing the quality of the conditions for the provision of services by medical organizations for which an independent assessment is being carried out) Prikaz Ministerstva zdavoohraneniya Rossijskoj Federacii ot 04.05.2018 g. № 201n (Order of the Ministry of Health of the Russian Federation dated 04.05.2018 No. 201n) // URL: <https://rg.ru/2018/05/25/minzdrav-prikaz-201-site-dok.html> (data obrashhenija: 27.11.2019).

Сведения об авторе

Давыдов Дмитрий Владимирович – старший научный сотрудник отдела мониторинга социальных процессов ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга».

Тел.: 89271955308;

E-mail: gumanitariy13@yandex.ru

About the author

Davydov Dmitry Vladimirovich – Senior Researcher, Department of Monitoring of Social Processes, Scientific Center for Social and Economic Monitoring.

E-mail: gumanitariy13@yandex.ru