

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

**Анализ качества и доступности
предоставления медицинских услуг населению
в государственных медицинских организациях
Республики Мордовия**

Доклад

Саранск
2015

Научный руководитель

канд. техн. наук доцент В. В. Конаков

Научный редактор и координатор проекта

канд. экон. наук доцент В. П. Миничкина

Авторский коллектив:

Е. А. Абрамова, Д. В. Давыдов, В. Ф. Лемайкин,
А. Р. Мухаметзянова, В. П. Миничкина (канд. экон. наук доцент),
А. Р. Сибушева, В. В. Французов

Обработка данных социологического исследования:

Н. А. Вишнякова, О. Н. Чиркова

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Р а з д е л 1. Анализ сайтов медицинских организаций Республики Мордовия	13
1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений по сайту www.bus.gov.ru	14
1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте	25
1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения	35
1.4. Интегральная оценка информации на сайтах	37
Р а з д е л 2. Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими амбулаторно-поликлиническую помощь	40
2.1. Открытость и доступность информации о медицинской организации	40
2.2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг	53
2.3. Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг	70
2.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	87
2.5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	101
2.6. Коррупция	109
2.7. Рейтинг амбулаторно-поликлинических медицинских организаций по результатам социологического опроса	112
Р а з д е л 3. Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в стационарных условиях	133
3.1. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг	133
3.2. Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг	143
3.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	144
3.4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	146
3.5. Коррупция	148
3.6. Итоговый рейтинг учреждений по результатам социологического опроса	148
Заключение	157
Приложение 1	172
Приложение 2	177
Приложение 3	182
Приложение 4	185
Приложение 5	194
Приложение 6	196
Приложение 7	201
Приложение 8	204
Приложение 9	207

Приложение 10.....	211
Приложение 11.....	213
Приложение 12.....	214
Приложение 13.....	216
Приложение 14.....	218
Приложение 15.....	221
Приложение 16.....	224
Приложение 17.....	283
Приложение 18.....	328
Приложение 19.....	329

Введение

Основанием для выполнения научно-исследовательской работы «Анализ качества и доступности предоставления медицинских услуг населению в государственных медицинских организациях Республики Мордовия» являются постановление Правительства Республики Мордовия от 26 мая 2014 г. № 249 и Тематический план научно-исследовательских работ ГКУ РМ «НЦСЭМ», утвержденный приказом заместителя Председателя Правительства — министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия от 31 декабря 2014 г. № 170.

В Послании Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2013 г. Президент РФ В. В. Путин назвал важнейшей задачей создание системы независимой оценки качества работы социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а следовательно, провести эффективную оптимизацию бюджетной сети. Президент обозначил необходимость разработки законодательных норм прямого действия, которые определяют единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы.

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 развития социально-экономической стабильности и 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.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями утверждены Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» в соответствии с Планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013—2015 гг., утвер-

жденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, в том числе размещаемая в форме открытых данных.

Согласно статье 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 Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., № 35321) (далее — приказ Минздрава России № 787н).

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, 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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее — сеть Интернет) в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными Приказом Минздрава России 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 Российской Федерации 20 февраля 2015 г., № 36153) (далее соответственно — приказ Минздрава России № 956н, официальные сайты):

- на официальном сайте Минздрава России;
- 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 определен Приказом Министерства финансов России 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 частью 13 статьи 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 соответствующее положение о нем.

Общественный совет на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях, утверждает перечень медицинских организаций, в отношении которых должна быть проведена независимая оценка качества

оказания услуг медицинскими организациями в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах уполномоченных органов:

1. ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»;
2. ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
3. ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»;
4. ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»;
5. ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»;
6. ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»;
7. ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»;
8. ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»;
9. ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»;
10. ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»;
11. ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»;
12. ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»;
13. ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»;
14. ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»;
15. ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»;
16. ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»;
17. ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»;
18. ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»;
19. ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»;
20. ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»;
21. ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»;
22. ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»;
23. ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»;
24. ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»;
25. ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»;
26. ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»;
27. ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»;
28. ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»;
29. ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»;
30. ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»;
31. ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»;
32. ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»;
33. ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»;

34. ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»;
35. ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»;
36. ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»;
37. ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»;
38. ГБУЗ РМ «Родильный дом»;
39. ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»;
40. ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»;
41. ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»;
42. ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»;
43. ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»;
44. ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России № 787н), рассчитываются для каждого учреждения здравоохранения: показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации. Данные показатели оценивались по показателю рейтинга медицинского учреждения, размещенному на официальном 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 были просуммированы; выведена балльная оценка.

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

В ходе социологического исследования (анкетирования) были определены следующие показатели независимой системы оценки оказания услуг медицинскими организациями (амбулаторные условия):

— доля пациентов от числа опрошенных, которым удалось записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию (%);

- средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (дней);
- доля пациентов от числа опрошенных, которым было легко попасть на прием к нужному специалисту (%);
- доля потребителей услуг от числа опрошенных, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении (%) и на официальном сайте организации (%);
- среднее время ожидания приема специалиста в очереди (минут);
- доля потребителей услуг от числа опрошенных, удовлетворенных условиями ожидания приема (наличием свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды; чистотой и свежестью помещения) (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, которых врач принял в установленное по записи время (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, которым во время посещения медицинской организации было назначено диагностическое исследование (анализы, ЭКГ, УЗИ и др.) (%);
- средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (дней);
- доля пациентов от числа опрошенных, диагностическое исследование которым было выполнено в установленное по записи время (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью врачей (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных компетентностью врачей (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью среднего медицинского персонала (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, компетентностью среднего медицинского персонала (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью младшего медицинского персонала (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных компетентностью младшего медицинского персонала (%);
- доля пациентов от числа опрошенных, которым приходилось в ходе получения услуги сталкиваться с фактом вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, рекомендовавших друзьям и родственникам данную медицинскую организацию (%).

В ходе социологического исследования (анкетирования) были определены следующие показатели независимой системы оценки оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях:

— срок ожидания госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (дней);

— доля пациентов от числа опрошенных, которых госпитализировали в назначенный срок плановой госпитализации (%);

— количество времени, проведенного в приемном отделении медицинской организации (минут);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных условиями ожидания госпитализации в приемном покое медицинской организации (наличием и доступностью туалета; питьевой воды; чистотой и свежестью помещения) (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в целом (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью врачей (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных компетентностью врачей (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью среднего медицинского персонала (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных компетентностью среднего медицинского персонала (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью младшего медицинского персонала (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных компетентностью младшего медицинского персонала (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, которым приходилось в ходе получения услуги сталкиваться с фактом вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, рекомендовавших друзьям и родственникам данную медицинскую организацию (%);

— доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами (%).

Социологическое исследование было выполнено в мае—июне 2015 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 рассчитана сумма оценочных баллов по каждому показателю независимой системы оценки качества их работы.

Результаты одномерного исследования приведены в прил. 16, 17.

В ходе опроса были опрошены 4 135 чел., в том числе в медицинских учреждениях, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, — 2 483 чел., в стационарных — 1 652 чел.

Р а з д е л 1. Анализ сайтов медицинских организаций Республики Мордовия

Согласно приложениям № 4 и № 5 «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» (приложение к приказу Министерства здравоохранения РФ от 31 октября 2013 г. № 810а) и приложению «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (приказ Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. № 787н), первые 3 из 5 показателей общего критерия оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации о медицинской организации» оцениваются на основе анализа сайтов: 1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru; 2) полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте; 3) наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения.

При этом содержание такого анализа не зависит от условий (амбулаторных или стационарных), видов оказываемой медицинской помощи, государственных услуг, видов медицинских организаций. Поэтому для всех 5 групп учреждений здравоохранения, определенных приказом Минздрава РМ от 27 марта 2015 г. № 345 (оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь; стационарную медицинскую помощь, в том числе в межрайонных центрах; стационарную и амбулаторную медицинскую помощь; амбулаторно-поликлиническую помощь; первичную специализированную медико-санитарную помощь и специализированную медицинскую помощь), оценки проводятся по единому алгоритму и параметрам. Затем они применяются для независимой оценки качества работы учреждений здравоохранения как для амбулаторных, так и для стационарных условий (в том числе с разными весовыми коэффициентами).

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений по сайту www.bus.gov.ru

www.bus.gov.ru — официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, функционирующий с 1 января 2012 г. Цель сайта — предоставление свободного доступа к информации о деятельности государственных и муниципальных учреждений, повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг данными учреждениями, а также создание современных механизмов общественного контроля за их деятельностью (в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ).

Сайт содержит различную информацию о государственных и муниципальных учреждениях: контактные данные учреждений (наименование учреждения, его адрес, сведения о руководителе); информацию об услугах, оказываемых учреждениями населению; о финансовом обеспечении деятельности учреждений; сведения об имуществе учреждений и др. Информация об учреждениях, представленная на сайте, размещается представителями учреждений с обязательным приложением копий подтверждающих документов.

В разделе «Независимая система оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений» по выбранному списку учреждений для соответствующего региона можно получить рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» (далее — рейтинг открытости).

На данном сайте представлены как реорганизованные и ликвидированные (15), так и действующие (61) учреждения Министерства здравоохранения Республики Мордовия (далее — Минздрав РМ): 51 государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Мордовия (ГБУЗ РМ), 3 государственных автономных учреждения здравоохранения Республики Мордовия (ГАУЗ РМ), 6 государственных казенных учреждений здравоохранения Республики Мордовия (ГКУЗ РМ), 1 государственное бюджетное учреждение Республики Мордовия (ГБУ РМ). Указанные данные сайта www.bus.gov.ru представлены по состоянию на 8 июля 2015 г. по выборке «Вид учреждения „Здравоохранение“» и «Субъект РФ „Республика Мордовия“». Следует отметить 4 медицинские организации, которые из-за некорректного ввода «Вид учреждения» не попадают в данную выборку: ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГАУЗ РМ «Медицинский информационно-аналитический

центр», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр». По другим критериям (в частности — «Учредитель»), в качестве которого должен выступать Минздрав РМ, также нельзя получить полный список, что объясняется отсутствием данных в этом поле или его неправильным заполнением (например, в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» учредителем выступает Аппарат Правительства Республики Мордовия). При этом необходимо учесть факт того, что Минздрав РМ на этом сайте имеет статус «Не зарегистрирован» (в Республике Мордовия только 3 министерства-учредителя имеют статус «Зарегистрирован»: Государственный комитет Республики Мордовия по труду и занятости населения, Министерство социальной защиты населения Республики Мордовия, Министерство печати и информации Республики Мордовия). Таким образом, из-за сложившейся слабой информационной и отчетной дисциплины получение полного списка учреждений здравоохранения республики (65 организаций) превращается в нетривиальную задачу, которая для целей нашего исследования решается совмещением 2-х выборок: по аббревиатурам ГБУЗ (53) и ГАУЗ (5); из них затем выделяется исследуемый список учреждений здравоохранения (44 организации).

Тем учреждениям здравоохранения, которые будут оперативно контролировать рейтинг открытости, необходимо учесть, что получение исследуемого рейтинга возможно только в указанном выше отчете (рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений»), т. к. в данных самого учреждения этой оценки нет. Детализированная оценка (по 5 составляющим рейтинга) получается только в xls-файле, выгруженном с помощью кнопки «Выгрузить в Excel».

Данные с официального сайта государственных и муниципальных учреждений от 8 июля 2015 г. представлены в прил. 1.

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 ПФХД 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 разделе «Независимая система оценки качества»). Детализация показателей определена в документе «Показатели структурированной информации об учреждении» (приложение к Порядку

предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта (утв. приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г. № 86н)). Указанный документ содержит 9 разделов, 71 укрупненный (среди них 32 структурированных) и 169 детализированных показателей. Данный рейтинг рассчитывается автоматически на основе анализа полноты представленной учреждениями информации. Каждый показатель может принимать только 2 значения — 0 или 1. Технической стороной этого вопроса в республике занимается отдел ведения федеральных реестров УФК по РМ, а на сайте — Служба технической поддержки.

Исследуемые учреждения здравоохранения Минздрава РМ распределены по рейтингу открытости следующим образом (прил. 2):

1. Группа лидеров включает 11 учреждений, имеющих максимально возможный рейтинг за 2015 г. — 1 (ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»; ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»; ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»; ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»). Следует отметить, что 3 учреждения здравоохранения имеют достаточно высокий рейтинг, равный 0,8 (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»; ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»).

2. Средняя группа медицинских организаций состоит из 8 учреждений здравоохранения, имеющих рейтинг 0,5 (ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»; ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №4»; ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»).

3. Группу «аутсайдеров» составляют 2 учреждения здравоохранения с самым минимальным рейтингом — 0 (ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»; ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»). Следует отметить, что 19 учреждений здравоохранения имеют рей-

тинг, равный 0,1 (ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»; ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Родильный дом»; ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»; ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»; ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»; ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер») и 1 учреждение здравоохранения — 0,2 (ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»).

По предоставлению информации (по составным частям этого рейтинга) медицинские организации распределились следующим образом: предоставили общую информацию — 95 % учреждений здравоохранения, сведения о ПФХД или бюджетной смете — 50 %, информацию о госзадании — 34 %, показатели качества услуг — 30 %, показатели объема услуг — 27 %. В совокупности исследуемые 44 учреждения здравоохранения потеряли 56 % возможных баллов по этому показателю, который по своему значению приравнен к оценке официального сайта самого учреждения.

Таким образом, большая часть потерь связана с информацией об услугах. Анализ услуг по отчетам, заложенным на сайте, показал отсутствие текущей отчетности по этому направлению и пробелы в информационном заполнении у большинства учреждений здравоохранения. Так, в отчет «Сводная информация о государственных (муниципальных) услугах (работах) за 2015 год» (прил. 3) попадают только 29 услуг, в то время как на каждое учреждение может приходиться от 1 до 5 услуг. Из представленной информации видно, что только 15 учреждений здравоохранения своевременно предоставили сведения об услугах: ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»; ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»; ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»; ГБУЗ РМ

«Республиканская клиническая больница № 3»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»; ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница». По отчетам за предыдущие годы зафиксирован спад активности среди учреждений здравоохранения по предоставлению таких данных: в 2014 г. — 66 услуг, в 2013 г. — 119, в 2012 г. — 97.

Кроме того, из отчета видно, что необходимо проведение работы по унификации государственных услуг. Так, по разным учреждениям здравоохранения встречаются следующие (часто одинаковые по сути, но разные по названию) услуги: 1) стационарная помощь; услуга по лечению и диагностике заболевших граждан в стационарных условиях; государственная услуга по лечению и диагностике заболевших граждан в стационарных условиях; 2) дневной стационар; услуга по лечению и диагностике заболевших граждан в условиях дневного стационара; 3) амбулаторно-поликлиническая помощь; услуги по лечению и диагностике заболевших граждан в амбулаторно-поликлинических условиях; государственная услуга по лечению и диагностике заболевших граждан в амбулаторно-поликлинических условиях; 4) амбулаторная помощь; амбулаторная помощь, оказываемая в связи заболеваниями; амбулаторная помощь, оказываемая с профилактической целью; 5) государственная услуга по оказанию скорой, в т. ч. специализированной (санитарно-авиационной), медицинской помощи; услуга по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи; 6) неотложная медицинская помощь (1 учреждение здравоохранения); 7) услуга по оказанию высокотехнологичных видов медицинской помощи (3 учреждения здравоохранения). В 2014 г. дополнительно встречались следующие виды услуг: медицинская помощь в рамках территориальной программы ОМС за счет средств системы ОМС; медицинская помощь, предоставляемая за счет консолидированного бюджета Республики Мордовия; услуга по оказанию скорой медицинской помощи; а также стоматологическая помощь; терапевтическая помощь, хирургическая помощь; услуги по заготовке, производству, транспортировке, хранению и обеспечению безопасности донорской крови и ее компонентов и т. д.

Углубленный анализ информации некоторых учреждений здравоохранения с высоким рейтингом открытости показывает, что высокая оценка не является гарантией отсутствия ошибок и полного отражения на сайте всей не-

обходимой общей информации и сведений по услугам, т. к. она проводится автоматически по заложенному алгоритму, в котором не все пока учтено.

Например, ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» имеет 1 государственную услугу — оказание высокотехнологичных видов медицинской помощи, а ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» — 4 услуги (государственную услугу по оказанию скорой, в т. ч. специализированной (санитарно-авиационной), медицинской помощи; по лечению и диагностике заболевших граждан в амбулаторно-поликлинических условиях; по лечению и диагностике заболевших граждан в стационарных условиях; по оказанию высокотехнологичных видов медицинской помощи) (прил. 3). Причем оба учреждения здравоохранения имеют рейтинг открытости, равный 1. ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» имеет 3 услуги (по лечению и диагностике заболевших граждан в амбулаторно-поликлинических условиях; по лечению и диагностике заболевших граждан в стационарных условиях; по лечению и диагностике заболевших граждан в условиях дневного стационара), а ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» — 1 услугу по лечению и диагностике заболевших граждан в стационарных условиях (у обоих учреждений здравоохранения рейтинг открытости равен 0,8).

Некоторые учреждения здравоохранения путают услуги и их параметры. Например, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (рейтинг открытости равен 1) для услуги «Амбулаторная помощь» в качестве показателей «Объем государственной (муниципальной) услуги (в натуральных показателях)» использует 5 параметров (амбулаторная посещаемость; обращение; неотложная медицинская помощь; стационар на дому; дневной стационар), 3 из которых (неотложная медицинская помощь; стационар на дому; дневной стационар) нужно отнести к услугам со своими параметрами. Для ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» все 6 плановых показателей, характеризующих качество «Услуги по лечению и диагностике заболевших граждан в стационарных условиях» являются самостоятельными услугами: лечение и диагностика заболевших граждан в стационарных условиях; амбулаторная помощь, оказываемая в связи с заболеваниями; лечение и диагностика заболевших граждан в условиях дневного стационара; оказание скорой, в т. ч. специализированной (санитарно-авиационной), медицинской помощи; амбулаторная помощь, оказываемая с профилактической целью; неотложная помощь (при этом рейтинг открытости достаточно высокий — 0,8).

Таким образом, работу в данном направлении необходимо организовывать на основе Постановления Правительства РФ от 26 февраля 2014 г. № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)». Следует отметить, что на официальном сайте государственных и муниципальных учреждений существует базовый отраслевой перечень государственных и муниципальных услуг и работ по виду деятельности «Здравоохранение», включающий 191 услугу с делением по всем профилям (или 62 услуги без такого деления), но ведомственный перечень отсутствует. При этом необходимо взять на заметку, что в описании государственной услуги, а именно в оценке качества услуги, повсеместно (для каждой услуги) используется параметр «Удовлетворенность потребителей в оказанной государственной услуге».

Другой отчет «Сведения о государственных (муниципальных) услугах (работах) в разрезе видов учреждений за 2015 год» (в разделе «Аналитические отчеты») показывает неполноту информации не только по услугам, но и по видам учреждений. Так, 14 организаций здравоохранения не детализируют вид учреждения; 3 учреждения здравоохранения по неизвестным причинам не попали в отчет (всего в выборке приняли участие 58 организаций, а должна быть 61). Кроме того, ряд однотипных по названию учреждений здравоохранения попадают в разные виды учреждений (прил. 4). В итоге все медицинские организации Мордовии распределились по 20 видам.

Кроме того, правильное распределение по видам важно для рейтингования медицинских организаций по объективным показателям, которое осуществляется на основе соответствующих индексов по следующим типам: поликлиники, в том числе участковые службы; женские консультации; больницы; родильные дома; медицинские организации, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь (Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 сентября 2014 г. № 503 «Об организации работы по формированию рейтингов государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», утратил силу).

Также распределение по видам учреждений учитывается при формировании сведений о показателях оценки качества оказания услуг на данном сайте в соответствии с Приказом Минфина России 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 описании любого показателя должны быть наименование и код группы (типа, вида) организации, к которым он применяется (п. 28 Порядка размещения информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (утв. приказом Минфина РФ от 22 июля 2015 г. № 116н).

Следующий отчет, связанный с анализом «Государственные (муниципальные) услуги (работы)», к сожалению, для полноценного рассмотрения не подходит, т. к. требует обязательного заполнения поля «Услуги/работы» определенным значением; в противном случае — автоматически вставляется слово «Образование», что для медицинских услуг неприемлемо.

Следует отметить наличие на сайте возможности получать и другие рейтинги, в том числе «Рейтинг государственных и муниципальных учреждений по оценкам пользователей» для платных и бесплатных услуг по категориям «Качество оказываемых услуг/работ» и «Квалификация персонала». Однако на текущий момент посетители оставляют очень мало отзывов и с практической точки зрения этот отчет не является информативным.

Другой важный аспект анализа официального сайта государственных и муниципальных учреждений — вопрос о наличии информации об официальных сайтах организаций, т. к. сам характер сведений на сайте носит статус официальных, имеется параметр «Официальный сайт» и вся информация, предоставляемая учреждениями для размещения на нем, заверяется электронной подписью руководителей организации.

В связи с этим учреждениям Минздрава РМ следует решить вопрос о статусе «Официальный» по отношению к своим сайтам, т. к. такого определения

по отношению к государственным учреждениям в нормативно-правовых актах пока не существует. На практике часто приравнивают понятия «Сайт» и «Официальный сайт», что является неверным. Первым нормативным актом, дающим определение понятия «Официальный сайт», является Закон г. Москвы от 31 марта 2004 г. № 20 «О гарантиях доступности информации о деятельности органов государственной власти города Москвы». Здесь в ст. 2 закрепляется следующее: «официальный сайт органа власти — совокупность информационных ресурсов, размещаемых в соответствии с законом или решением соответствующего органа власти в Интернете по определенному адресу, опубликованному для всеобщего сведения».

Однако вопрос об официальности по отношению к сайтам учреждений здравоохранения Мордовии следует решать по аналогии с понятием «Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления», т. к. оно более конкретное и значимое. В ст. 1 п. 5 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» дано следующее определение: «официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления — сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления». В ст. 10 п. 1 этого же закона говорится о возможности использовать в качестве официального сайта официальный сайт вышестоящего органа: «государственные органы, органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть Интернет, в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети Интернет, указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района».

Кроме того, учреждениям Минздрава РМ следует взять на заметку практику по изданию распоряжений (постановлений, приказов) об определении

официальных сайтов, сложившуюся в государственных органах (например, Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2012 г. № 909 «Об определении официального сайта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ для размещения информации о проведении торгов и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). В подобных документах определяются конкретный адрес в качестве адреса официального сайта в сети Интернет; перечень (виды) информации для размещения на этом сайте; полномочия разных органов относительно данного сайта (ведение, эксплуатация, разработка и развитие, разработка регламента).

Таблица со ссылками на официальные сайты (прил. 5) показывает, что из 44 учреждений здравоохранения 16 организаций не имеют ссылок на официальные сайты (ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»; ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»; ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»; ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»; ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»; ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»; 1 сайт учреждения по указанной ссылке (<http://www.ruzrb.narod.ru>) не найден (ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», по данным на 13 июля 2015 г.); 2 учреждения здравоохранения сменили адрес сайта, но на сайте государственных и муниципальных учреждений остались старые (ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (<http://saransk-gp14.narod.ru> на <http://www.pol14.ru>) и ГБУЗ РМ «Старошаиговская районная больница» (<http://stshrb.ucoz.ru> на <http://stshrb.ru>)). При этом размещение официальных сайтов государственных учреждений в доменах «narod.ru» или «ucoz.ru» вызывает сомнение в их доступности и корректности такого выбора. Таким образом, 19 учреждений здравоохранения имеют проблемы в обозначении адресов официальных сайтов; 27 сайтов будут в дальнейшем проанализированы на предмет оценки их содержания.

Анализ официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях позволяет сформулировать следующие выводы.

1. Качественная и полная информация на указанном официальном сайте необходима по 4 аспектам: для получения максимальных рейтингов открытости; для удобства и комфорта пользователей, посещающих его по ссылке с официальных сайтов для получения информации о государственных услугах (работах) и первичных документах; для четкого обозначения ссылок на свои официальные сайты; для правильного отражения результатов независимой оценки.

2. Данная информация имеет первостепенное значение для всех дальнейших оценок по сайтам, т. к. фактически образуется цепочка «официальный сайт государственных и муниципальных учреждений — официальный сайт учреждений здравоохранения — оценка обратной связи». Отсутствие сведений об официальном сайте учреждений здравоохранения на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях влечет за собой его нулевую оценку, а нулевая оценка официального сайта учреждений здравоохранения — это нулевая оценка обратной связи.

3. Оценка «1» в рейтинге открытости не гарантирует того, что сведения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях представлена по данной организации здравоохранения в полном объеме и корректно.

4. Только 11 медицинских учреждений формально не имеют претензий по рейтингу открытости, т. к. у них максимальная оценка.

5. Лишь 27 учреждений здравоохранения имеют официальные ссылки на свои действующие официальные сайты.

6. Наибольшую долю потерь в рейтинге дает информация о государственных услугах (а это основное назначение данного сайта).

7. Пробелы и ошибки в общей информации (вид деятельности, вид учреждения, учредитель и т. д.) существенно затрудняют системный контроль за учреждениями здравоохранения на этом сайте (4 медицинские организации как бы не являются учреждениями сферы здравоохранения).

8. Только 15 учреждений здравоохранения не нарушили периодичность предоставления отчетов на данном сайте в текущем году.

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте

На основе Приказа Минздрава 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“», проекта этого Приказа, приказа Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. № 787н, приложения № 1 «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» (приложение к приказу Министерства здравоохранения РФ от 31 октября 2013 г. № 810а, утратил силу), ГКУ РМ «НЦСЭМ» разработана Схема оценки информации, размещаемой на сайте медицинской организации (прил. 6). При этом на данную Схему оценки Приказ Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» существенного влияния не оказал.

Следует отметить несколько принципов, использованных при разработке предложенной Схемы оценки:

1. Табличное представление данных (в виде электронной таблицы);
2. Рекурсивное применение системы весовых коэффициентов;
3. Автоматический расчет весовых коэффициентов параметров нижних уровней оценки;
4. Относительно точная (до десятых или сотых долей единицы) оценка исходных параметров. На сайте www.bus.gov.ru оценка 5 исходных составляющих рейтинга открытости неточная, т. к. принимает только 2 значения: 0 или 1;
5. Использование поля «Комментарий» как информации к устранению недостатков на сайте;
6. Принцип абсолютной полноты и четкости представления требуемой информации: например, если необходимы сведения о диспансеризации, а

учреждение ее не проводит, то на сайте это должно быть прямо обозначено (а не оставлено пользователю для построения догадок и предположений). В этом случае для обозначения того, что организация не проводит диспансеризацию, получается оценка «1», иначе оцениваются сведения по диспансеризации.

Все это позволило упростить Схему оценки, унифицировать ее, сделать более точной, содержательной, интуитивно понятной и осмысленной, т. е. привести ее в стройную систему.

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 на всех уровнях.

Колонка «Комментарий» позволяет эксперту зафиксировать причины отклонения его оценок от 1, а также ввести замечания и комментарии.

Колонка «Вес» содержит значения весовых коэффициентов параметров оценки на соответствующих уровнях. Сумма этих коэффициентов на самом высоком (итоговом) уровне равна 1 и весовые коэффициенты здесь абсолютные. На остальных более низких уровнях (разделы и подразделы) веса относительные, а их абсолютные значения определяются автоматически как доля в общей сумме всех весов данного уровня. Они могут быть любой величины, т. к. важно только соотношение между ними внутри данного раздела (подраздела), что упрощает поиск весовых соотношений отдельных параметров оценки.

Веса всех внутренних параметров оценки сайтов определены экспертами ГКУ РМ «НЦСЭМ»: в большинстве случаев имеют одинаковое между внутренними параметрами значение в оценке вышестоящего уровня — 1. Значение ряда параметров повышено или понижено (в зависимости от их значимости для потенциального пациента): схема проезда (карта) — 2; дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях) — 0,5; виды и профили оказываемой медицинской помощи, информация об эффективности

методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях — 4; перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно или с 50 % скидкой — 2; ФИО медицинского работника, занимаемая должность — 2.

Значения весовых коэффициентов по 4 разделам в приказе Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. № 787н определены следующим образом: общая информация об организации — 0,2; информация о медицинской деятельности и услугах — 0,5; информация о специалистах — 0,2; иная информация — 0,1. С учетом анализа формы представления информации на сайте эти значения немного изменились: общая информация об организации — 0,15; информация о медицинской деятельности и услугах — 0,4; информация о специалистах — 0,2; иная информация — 0,1; о форме предоставления информации на сайте — 0,15.

В Схеме оценки используются 54 исходных параметра, по которым дается первичная оценка и результаты которых через ряд промежуточных этапов сводятся в 5 разделов. Следует отметить, что 23 исходных параметра фактически не зависят от конкретного учреждения или его вида, являясь общими для всех.

Оценка официальных сайтов учреждений здравоохранения проведена экспертной группой (5 чел.) ГКУ РМ «НЦСЭМ». Конкретные результаты по каждому учреждению представлены в электронном виде в файле «Оценка сайтов УЗ Минздрава РМ.xls» (каждому учреждению соответствует отдельный лист с наименованием по номеру из прил. 1), а обобщенные — в таблице «Оценка информационной открытости и доступности учреждений Минздрава РМ по официальным сайтам» (прил. 7).

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 «Республиканский гериатрический центр»; ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»; ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1») первоначальная оценка «0» параметра «Правила и сроки госпитализации» была заменена на «1».

Исследуемые 27 учреждений здравоохранения, имеющие официальные ссылки на действующие официальные сайты, распределились следующим образом (прил. 8).

1. Группа лидеров включает 12 учреждений здравоохранения, которые имеют максимальные оценки в диапазоне от 0,82 до 0,68 (ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»; ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»; ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»; ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»; ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»).

2. Средняя группа состоит из 8 учреждений здравоохранения, имеющих оценки в диапазоне от 0,57 до 0,46. К ним относятся ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»; ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»; ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»).

3. Группу «аутсайдеров» составляют 6 учреждений здравоохранения, которые имеют минимальные оценки в диапазоне от 0,44 до 0,24 (ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»; ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»; ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»; ГБУЗ РМ «Родильный дом»; ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»).

Следует отдельно отметить 17 медицинских организаций, которые получили оценку «0» из-за отсутствия официальной ссылки (16 учреждений) или недействующей ссылки (1 учреждение).

Полнота достигнутых результатов по составным частям этой оценки распределилась следующим образом: 72 % — информация о специалистах; 69 % — общая информация об организации; 65 % — о форме предоставления информации на сайте; 51 % — информация о медицинской деятельности и услугах; 32 % — иная информация. В совокупности исследуемые 27 учре-

ждений здравоохранения набрали 58 %, т. е. потеряли 42 % возможных баллов по оценке официальных сайтов (прил. 9). Относительно исходной выборки из 44 учреждений здравоохранения потери составили 64 %. Доли отдельных частей этих потерь распределились следующим образом: 47 % — информация о медицинской деятельности и услугах; 16 % — иная информация; 13 % — информация о специалистах; 12 % — о форме предоставления информации на сайте; 11 % — общая информация об организации.

Наибольшие потери по полноте достигнутых результатов произошли в самом «расплывчатом» по формулировке разделе «Иная информация» — 68 %. Данный раздел включает 3 (из 5) пункта с нечеткой информацией, которые не детализированы (не конкретизированы) на федеральном уровне: а) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; б) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя медицинской организации (Минздрава РМ); в) информация, которая размещается и публикуется по решению медицинской организации.

Первый из этих подразделов нами конкретизирован относительно государственных услуг по определению Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», т. к. по статье 9 части 4 этого закона требуется публикация перечней услуг: «Перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, размещаются на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, на сайтах организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, а также в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ на едином портале государственных и муниципальных услуг». По закону эти услуги имеют особые условия оказания и взимания платы.

Далее Постановлением Правительства Республики Мордовия от 7 ноября 2011 г. № 420 «Об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Мордовия государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание» определено: «Исполнительным органам государственной власти Республики Мордовия... обеспечить размещение на своих официальных сайтах, на сайтах подведомственных организаций, а

также в информационной системе „Республиканский портал государственных и муниципальных услуг (функций)“ в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ методик определения размеров платы за оказание необходимых и обязательных услуг, сведений о размерах платы за оказание необходимых и обязательных услуг».

В этом же постановлении определен Перечень необходимых и обязательных услуг (по Минздраву РМ):

- выписка из первичной медицинской документации для направления на оказание высокотехнологичной медицинской помощи с результатами проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания;

- выписка из первичной медицинской документации для направления на оказание специализированной медицинской помощи с результатами проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания;

- справка для получения путевки по форме № 070/у-04;

- медицинское заключение о состоянии здоровья;

- медицинская справка о допуске к управлению транспортным средством (услуга оказывается за счет средств заявителя);

- заключение о нуждаемости гражданина в обеспечении необходимыми протезно-ортопедическими изделиями;

- заключение на получение ежемесячной денежной выплаты на приобретение специальных молочных продуктов.

Из 18 государственных услуг категории «Здравоохранение», которые внесены (по данным на 8 сентября 2015 г.) на Портал государственных и муниципальных услуг РМ (прил. 10), 11 услуг оказываются с участием от одного до нескольких учреждений здравоохранения. К ним относятся:

- выдача направлений на проведение медико-социальной экспертизы;

- дополнительное лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг;

- заполнение и направление в аптеки электронных рецептов;

- обеспечение компонентами крови;

- оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждениях, а также оказание медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов;

- оказание первичной медико-санитарной помощи в стационарах;

- прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания медицинской помощи, предусмотренной законодательством Республики Мордовия для определенной категории граждан;
- прием заявок (запись) на прием к врачу.

Кроме того, имеются государственные услуги других категорий (других министерств), в предоставлении которых участвуют учреждения здравоохранения.

Несмотря на проблемы с актуальностью данной информации (наличие аналогичных муниципальных услуг, муниципальных учреждений здравоохранения, актуальность исходных нормативных актов), ее надо учитывать и предоставлять пользователю. Однако ни в одном учреждении здравоохранения Республики Мордовия на официальном сайте нет информации по этой категории услуг.

Важно также отметить, что перечни государственных услуг на соответствующих государственных сайтах имеют ограниченную доступность (например, на этих сайтах нельзя получить перечень необходимых и обязательных услуг (даже по государственному органу)), на сайте gosuslugi.ru информация по участвующим в предоставлении госуслуг учреждениям отсутствует, на сайте gosuslugi.e-mordovia.ru данную информацию можно найти по поиску в разделе «Организации (муниципальные и государственные учреждения здравоохранения)», а на официальном сайте учреждения такую доступность можно обеспечить по максимуму.

Подраздел «Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя медицинской организации (Минздрава РМ)» включает ведомственный перечень, полный перечень государственных услуг, полный перечень необходимых и обязательных услуг, результаты независимой оценки. При этом важно учесть не принадлежность к подразделам (иногда это трудно распределить), а фактическое наличие информации в разделе.

Несколько нелогичный (для сторонней независимой оценки) подраздел «Информация, которая размещается и публикуется по решению медицинской организации» следует связать с информацией уровня учреждения, которая не нашла отражения в других параметрах и будет полезна пользователю с точки зрения его ориентации по оказываемой медицинской помощи, специалистам, учреждению и событиям, достигнутым результатам. Поэтому в дальнейшем можно предложить следующую разбивку данного подраздела: новости; визуальное представление об учреждении здравоохранения (внешний вид здания, корпуса; интерьеры, кабинеты; сотрудники); результаты (до-

стижения) учреждения на текущий момент и предыдущие годы, а также план мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации.

Таким образом, самые значимые потери в этом разделе — из-за отсутствия перечней государственных услуг (функций) и необходимых и обязательных услуг (полнота составила 0 %).

Существенные потери в этот раздел вносит пункт «Отзывы потребителей услуг», т. к. полнота его заполнения составила только 39 %. Неопределенность данного пункта проявляется в нескольких аспектах: 1) логичнее его было бы отнести к «Оценке обратной связи»; 2) можно ошибиться в оценке: принять малую (нулевую) активность пользователей за отсутствие возможности отображения отзывов; 3) в начальных версиях нормативно-правовых актов (приказ № 810а) этот пункт относился к «Информации о специалистах».

Второе место (по полноте достигнутых результатов) занимают потери, произошедшие в самом сложном по количеству (16 исходных параметров) и содержанию пунктов разделе «Информация о медицинской деятельности и услугах» — 49 %.

Самые большие потери зафиксированы в пунктах «О сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население» — полнота достигла только 38 % (при этом часто отсутствуют результаты диспансеризации); «О перечнях лекарственных препаратов» — 43 % (по отдельным спискам — от 20 до 56 %). Для достижения абсолютного результата по всем 4-м спискам учреждение здравоохранения должно было обеспечить предоставление 6 нормативных документов (прил. 11).

Полнота заполнения пункта «Показатели доступности и качества медицинской помощи, установленные в Территориальной программе государственных гарантий на соответствующий год», составила 43 %, «О возможности получения медицинской помощи...» — 44 %, «Правила записи...» и «...подготовки...» — по 47 %.

Следует обратить внимание на следующие моменты: 1) большинство из указанных пунктов — общие для всех учреждений здравоохранения (проблемы в методологии организации работы с данной информацией); 2) недостаточная клиентоориентированность (встречаются ситуации, когда на сайте размещен общий документ в 300 страниц, что затрудняет поиск нужного списка лекарств; или необходимо пройти по всем пунктам меню сайта, чтобы

найти информацию о платных услугах, диспансеризации и т. д.; 3) недостаток системности в отображении информации (медицинская деятельность, виды помощи, условия, формы, услуги, в каком соотношении они находятся и т. д.).

Основной задачей при построении сайта является создание целостного («замкнутого») информационного поля для потенциального пользователя. При этом документы Минздрава РФ нацелены на обучение, «подтягивание» пользователя до необходимого уровня компетенции, что также наблюдается на некоторых государственных сайтах, заслуживающих самой высокой оценки. Например, страница «Государственные услуги» на сайте budget.gov.ru конкретизирует и иллюстрирует понятие «государственная услуга» с точки зрения разных федеральных законов. В нашем случае в качестве смысловой опоры должен выступать Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», определяющий основные термины, которые необходимо представить пользователю.

Третье место по потерям (35 %) занимает раздел «О форме предоставления информации на сайте», который обращает на себя внимание еще и тем, что в нем 7 составных частей с малой полнотой заполнения: подразделы «Версия для слабовидящих» — 26 % и «Ссылки на сайты» — 36 % (прил. 9). Это явные проблемы сайтов. При этом ссылки на сайты по полноте заполнения распределились следующим образом: электронная регистратура — 76 %; страховые организации — 54 %; Минздрав РМ, Минздрав РФ — 37 %; Росздравнадзор, Роспотребнадзор — 32 %; портал госуслуг — 22 %; bus.gov.ru — 17 %; ССТУ.РФ — 15 %.

Правильно организованная ссылка позволяет воспользоваться ценной информацией сравнительно просто и без значительных затрат (например, на сайте ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» так организованы ссылки на Стандарты медицинской помощи на сайте Министерства здравоохранения РФ и Банк документов на сайте Минздрава РФ). При этом надо помнить и обеспечивать (при необходимости) конкретность ссылки (выход на нужные данные на новом сайте), возврат на исходный сайт, выбор (по возможности) самого оптимального пути (например, выход на электронную регистратуру через предварительную регистрацию не является оптимальным, т. к. существует путь с предварительным выходом на расписание врачей, что, естественно, является более приемлемым для пациента).

Следует также отметить полное отсутствие ссылок на важный для учреждений здравоохранения Региональный портал госуслуг ([33](http://gosuslugi.e-</p></div><div data-bbox=)

mordovia.ru). Несмотря на то что информация этого портала почти полностью продублирована на Портале госуслуг (gosuslugi.ru), здесь отсутствует связь учреждений здравоохранения с государственными услугами (например, поле «Участвующие в госуслуге организации» обычно пустое). На Региональном портале данная связь просматривается: по достаточно развитой системе поиска можно найти услуги конкретного учреждения.

Кроме того, нельзя не отметить разнообразие форм представления информации на сайтах учреждений здравоохранения (6 указанных разработчиков). В самом разнообразии ничего плохого нет, но должны быть определенные стандарты по месту расположения, делению, выбору информации. Пользователь, несмотря на большой объем и разнообразие медицинской информации, должен интуитивно осознавать и ориентироваться в информации; пустые сведения не должны его раздражать, а технические и логические просчеты сбивать с толку.

С точки зрения получения максимальных результатов в будущем, следует обратить внимание еще на 2 параметра с низкими показателями полноты заполнения в разделе «Общая информация об организации»: «правила внутреннего распорядка для потребителей услуг» — 37 % и «дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях)» — 47 %.

Об актуальности информации на официальных сайтах судить затруднительно, т. к. это специально никем не контролируется. Поэтому необходимо разработать организационные и технические меры для решения данного вопроса.

Таким образом, анализ официальных сайтов учреждений здравоохранения позволяет сформулировать следующие выводы.

1. Качественная и полная информация на официальном сайте учреждений здравоохранения имеет важное значение в независимой оценке качества (составляет четверть от совокупности всех оценок информации по сайтам).

2. Степень полноты заполнения требуемой информацией по всем сайтам учреждений здравоохранения в совокупности невысокая — 58 %.

3. 13 медицинских организаций имеют сравнительно высокий рейтинг по оценке официальных сайтов.

4. Нет «идеального» официального сайта учреждений здравоохранения по оценке, близкой к 100 % (максимальное значение — 82 %).

5. Имеется много общих для всех учреждений здравоохранения параметров оценки (43 %).

6. Требуется унификация и стандартизация информации для официальных сайтов медицинских учреждений, навигации по сайту.

7. Наибольшую долю потерь в рейтинге дают основные сведения о деятельности учреждений здравоохранения, а также нечеткая информация (в частности, о госуслугах).

8. Недостаточно задействованы ресурсы других сайтов (ссылки).

9. Невысокая степень клиентоориентированности сайтов учреждений здравоохранения.

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения

Оценка экспертов наличия и доступности способов обратной связи получателей услуг (прил. 12) состоит в соответствии с приказами № 787н и № 240 (п. 13) только из 2-х равнозначных частей: «возможность разместить обращение на сайте (наличие формы для подачи электронного обращения)»; «наличие анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)». Однако осталось несколько спорных моментов в механизме данной оценки: 1) «выпадение» из списка возможных параметров рубрики «Вопрос-ответ» (по сравнению с утратившим силу приказом № 810а); 2) наличие в оценке сайта пункта «Отзывы потребителей услуг», который также можно отнести и к этой оценке; 3) отсутствие оценки обратной реакции (связи) со стороны учреждений здравоохранения. Последнее особенно важно, т. к. это создает целостную систему отношений «пациент — учреждение здравоохранения». Такой подход, в частности, может быть сопряжен с описанием процедуры независимой оценки (п. 14 и п. 15 приказа № 240). При клиентоориентированном подходе можно расписать все возможные средства оценки пользователями услуг учреждений и механизмы их влияния на оценку и решение возможных проблем: на сайтах bus.gov.ru, Минздрава РФ, Правительства РФ, ССТУ.РФ, «Ваш Контроль».

Оценка экспертов показала, что способ электронного запроса (обращения) более проблемный, т. к. полнота представления информации по обращениям составляет 62 % (прил. 9). В основном это происходит из-за полного отсутствия возможности подобного запроса, но не функциональности (качества) данного механизма.

Полнота представления информации по анкетам несколько выше (70 %), чем по обращениям (62 %) (прил. 9). Важно помнить о наличии отдельных анкет для амбулаторных и стационарных условий (приложения № 2 и № 3 к приказу № 240), при необходимости требуется выставлять оба вида анкет, что не всегда соблюдается. При этом остается несколько неопределенных моментов в анкетах с точки зрения учета результатов (по участковым врачам и дневному стационару). В текущей оценке учтено также наличие анкеты по оценке работы регистратуры (в дальнейшем для процедуры независимой оценки это не требуется).

Во всех учреждениях здравоохранения отсутствуют статистика оценок (количество и результаты) и обращений, анализ результатов и отчеты.

Из п. 15 приказа № 240 следует необходимость получения анкеты в печатном виде для дальнейшей оценки и передачи бумажных анкет в общественный совет. Сейчас распечатать их с официального сайта в удобной форме затруднительно.

По распределению результатов оценки обратной связи можно выделить 3 группы учреждений здравоохранения (прил. 13).

1. Группа лидеров состоит из 19 учреждений, которые потеряли минимум баллов и имеют оценки от 0,85 до 0,75 (ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»; ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»; ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»; ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»; ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»; ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»; ГБУЗ РМ «Родильный дом»).

2. Средняя группа включает 2 учреждения (ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр» и ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр») — 0,65.

3. Группу «аутсайдеров» составили 6 учреждений (ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная боль-

ница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница») с оценками от 0,4 до 0,25. Данная группа сформировалась фактически из-за отсутствия одного из способов обратной связи.

Выделяется еще 1 группа учреждений здравоохранения с оценкой «0». Ее составили 17 учреждений, не имеющих официальной ссылки.

Таким образом, из анализа обратной связи с пациентами на официальных сайтах учреждений здравоохранения можно сформулировать следующие выводы.

1. Данная оценка оказывает самое высокое влияние на итоговый результат экспертной оценки.

2. Оценка обратной связи с пациентами более положительная по сравнению с оценкой официальных сайтов и рейтингом открытости (полнота заполнения составила 66, 58 и 44 % соответственно): зафиксировано большое количество учреждений (19) с высокими результатами при достаточно «жестком» подходе к оценке.

1.4. Интегральная оценка информации на сайтах

Обобщенные результаты по всем 3-м показателям оценки сайтов учреждений здравоохранения сведены в единую таблицу и единую интегральную оценку (прил. 14) в пропорции, определенной приказом № 787н (по соотношению максимально возможного количества баллов в критерии «Открытость и доступность информации о медицинской организации»).

Результат интегральной оценки позволяет выделить 3 группы учреждений здравоохранения (прил. 15):

1. Группа лидеров состоит из 14 организаций, которые потеряли минимум баллов и имеют оценки от 0,86 до 0,67 за счет высокой оценки обратной связи и рейтинга открытости (здесь только 4 учреждения с оценкой сайтов, превышающий рейтинг открытости). В данную группу входят ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»; ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»; ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Теньгушевская

районная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница».

2. Средняя группа включает 8 учреждений с оценкой от 0,63 до 0,45 за счет относительно высокой оценки обратной связи и низкого рейтинга открытости (здесь все учреждения, кроме 1 организации, имеют оценку сайтов, превышающую рейтинг открытости): ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»; ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»; ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»; ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»; ГБУЗ РМ «Родильный дом»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер».

3. Группу «аутсайдеров» составили 22 учреждения с оценками от 0,40 до 0 из-за отсутствия официальных ссылок на официальные сайты (17 учреждений здравоохранения) и слабой оценки обратной связи в сочетании со слабой оценкой на сайте www.bus.gov.ru (5 организаций). К ним относятся ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»; ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»; ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»; ГБУЗ РМ «Рузавская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»; ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»; ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»; ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»; ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»; ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2».

Данные результаты позволяют проводить дальнейшую независимую оценку качества услуг учреждений здравоохранения. Для получения результатов оценки в баллах значение интегральной оценки нужно умножить на 4 (что следует из распределения баллов по приказу № 787н). При этом следует

отметить относительно низкое влияние экспертной оценки сайтов (максимальный результат 3-х оценок — 4 балла) по сравнению с влиянием результатов опроса пациентов (максимальный результат 2-х остальных оценок по открытости и доступности — 10 баллов), которое составляет примерно 29 % от всего критерия (и 5 % от всей независимой оценки). В дальнейшем необходимо проработать вопрос о перераспределении баллов в пользу экспертной оценки, так как она более адекватно отражает реальное состояние информационной открытости и доступности медицинских организаций из-за достаточно высокой сложности самой оценки (58 исходных параметров экспертной оценки официального сайта учреждений здравоохранения и до 169 исходных показателей автоматической оценки сайта www.bus.gov.ru).

Р а з д е л 2. Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими амбулаторно-поликлиническую помощь

Вопрос об удовлетворенности качеством медицинских услуг, оказываемых лечебно-профилактическими учреждениями Республики Мордовия, не первый год изучается методом социологического опроса, но в амбулаторно-поликлинических учреждениях здравоохранения подобного масштаба и глубины он проводится впервые. Исследование акцентирует внимание на внедрении отдельных электронных технологий, сопровождающих процесс получения медицинских услуг, и на структурных перестройках в самой системе здравоохранения. В связи с этим возникла необходимость методом анкетирования замерить общественное мнение на предмет удобства, доступности внедряемых новшеств при получении услуг и удовлетворенности самими медицинскими услугами. Анкетный опрос позволил выявить мнение пациентов конкретных поликлиник по следующим критериям: открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий и доступность получения медицинских услуг; время ожидания в очереди при получении медицинских услуг; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации; коррупция.

2.1. Открытость и доступность информации о медицинской организации

Результаты социологического опроса, посвященного удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении, показали, что половина опрошиваемых не смотрели информацию в медицинских учреждениях: их доля составила 49,1 %. Уровень позитивных оценок респондентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, равен 47,2 % (42,9 % получателей услуг выбрали при ответе вариант «удовлетворен»; 4,3 % — «скорее удовлетворен») (рис. 2.1.1.).

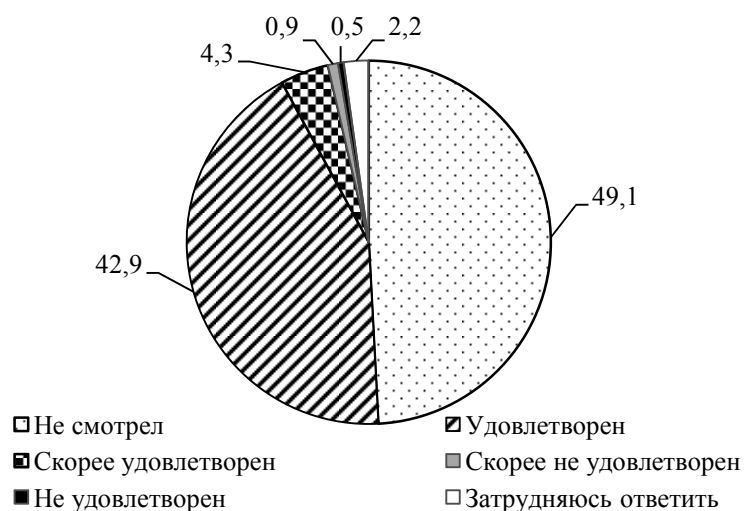


Рис. 2.1.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении?», %

Среди медицинских организаций, принявших участие в исследовании, наиболее высокий уровень удовлетворенности опрашиваемых демонстрирует ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» — 90,0 % (80,0 % получателей услуг выбрали при ответе вариант «удовлетворен»; 10,0 % — «скорее удовлетворен»), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 84,1 % (78,3 и 5,8 % соответственно), ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» — 83,8 % (60,0 и 23,8 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 83,3 % (76,4 и 6,9 %) (табл. 2.1.1.).

Таблица 2.1.1.

Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении, %

№ по Приказу*	Организация	Не смотрел	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	86,1	5,6	5,6	2,8	—
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	48,8	51,2	—	—	—
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	50,0	40,0	3,3	—	—
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский перинатальный центр»	25,4	52,5	16,9	1,7	—

№ по Приказу*	Организация	Не смотрел	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	22,5	47,5	15,0	—	—
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	69,2	29,5	1,3	—	—
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	46,3	38,9	7,4	1,9	3,7
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	39,1	54,7	—	—	—
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	50,0	42,0	—	2,0	—
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	51,8	48,2	—	—	—
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	42,4	55,9	1,7	—	—
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	65,0	26,7	1,7	3,3	—
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	19,2	78,1	—	1,4	1,4
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	76,9	23,1	—	—	—
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	20,0	78,3	—	1,7	—
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	56,7	33,3	10,0	—	—
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	15,0	60,0	23,8	—	—
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	33,3	65,0	—	—	1,7
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	15,9	78,3	5,8	—	—
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	64,0	32,0	2,0	—	—
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	69,7	27,3	3,0	—	—
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	91,5	1,7	—	1,7	—
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	3,3	80,0	10,0	—	—
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	36,7	51,7	5,0	—	5,0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	51,4	48,6	—	—	—

№ по Приказу*	Организация	Не смот- рел	Удо- вле- творен	Скорее удовле- творен	Скорее не удо- влетворен	Не удов- летворен
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	83,0	9,4	3,8	1,9	—
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	77,1	21,4	—	—	—
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поли- клиника № 1»	50,0	37,9	6,1	3,0	3,0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поли- клиника № 2»	55,4	38,5	4,6	—	—
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поли- клиника № 3»	19,7	59,2	12,7	—	—
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поли- клиника № 4»	12,5	76,4	6,9	2,8	—
4.09	ГАУЗ РМ «Республикан- ский консультативно- диагностический центр»	30,0	56,7	10,0	1,7	—
4.10	ГАУЗ РМ «Республикан- ский гериатрический центр»	83,3	14,6	—	—	—
4.11	ГБУЗ РМ «Республикан- ская больница № 2»	82,5	7,5	1,3	1,3	2,5
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	27,9	53,5	9,3	7,0	—
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	63,3	20,0	6,7	—	—
4.14	ГАУЗ РМ «Республикан- ская стоматологическая по- ликлиника»	80,0	17,5	—	2,5	—
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологиче- ская поликлиника № 1»	51,2	47,6	—	—	—
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стома- тологическая поликлиника»	73,3	23,3	3,3	—	—
5.1	ГБУЗ РМ «Республикан- ский онкологический дис- пансер»	70,0	27,5	2,5	—	—
5.2	ГБУЗ РМ «Республикан- ский наркологический дис- пансер»	48,8	41,5	7,3	—	2,4
5.3	ГАУЗ РМ «Республикан- ский врачебно- физкультурный диспансер»	58,5	41,5	—	—	—
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно- венерологический диспан- сер»	52,5	40,0	—	2,5	2,5
Итого		49,1	42,9	4,3	0,9	0,5

* Приказ Министерства здравоохранения РМ № 345 от 27 марта 2015 г. (далее — Приказ).

Наблюдается незначительный процент посетителей, которые не удовлетворены качеством и полнотой информации о медицинском учреждении, размещенной в помещении, — 1,4 % (0,9 % респондентов выбрали вариант «скорее не удовлетворен» и 0,5 % — «не удовлетворен»). Среди медицинских учреждений, принявших участие в исследовании, наибольший процент негативных оценок отмечен в ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница» (7,0 %) и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (6,0 %). Затруднились ответить на поставленный вопрос 2,2 % от всех опрошенных потребителей медицинских услуг.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации, а именно, доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинских организаций, и их балловая оценка представлены в табл. 2.1.2.

Таблица 2.1.2.

Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (k1), %	Оценочный балл*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	11,2	0
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	51,2	0
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	43,3	0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	69,4	0
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	62,5	0
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	30,8	0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	46,3	0
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	54,7	0
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	42,0	0
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	48,2	0
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	57,6	0
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	28,4	0

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (k1), %	Оценочный балл*
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	78,1	1
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	23,1	0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	78,3	2
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	43,3	0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	83,8	3
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	65,0	0
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	84,1	3
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	34,0	0
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	30,3	0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	1,7	0
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	90,0	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	56,7	0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	48,6	0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	13,2	0
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	21,4	0
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	44,0	0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	43,1	0
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	71,9	1
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	83,3	3
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	66,7	0
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	14,6	0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	8,8	0
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	62,8	0
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	26,7	0
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	17,5	0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	47,6	0
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	26,6	0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	30,0	0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	48,8	0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	41,5	0

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (k1), %	Оценочный балл*
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	40,0	0

* Оценочный балл зависит от значения k1:

k1 < 70 % — 0 баллов;

70 % ≤ k1 < 75 % — 1 балл;

75 % ≤ k1 < 80 % — 2 балла;

80 % ≤ k1 < 85 % — 3 балла;

85 % ≤ k1 < 90 % — 4 балла;

k1 ≥ 90 % — 5 баллов.

При анализе показателей, характеризующих открытость и доступность информации о медицинской организации, а именно, доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинских организаций, выявлено, что наивысшую оценку по балльной системе опрашиваемые дали ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» — 90,0 % (5 баллов по пятибалльной шкале), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 84,1 % (3 балла), ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» — 83,8 % (3 балла) и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 83,3 % (3 балла). Среднюю оценку получили ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 2 балла, ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» — по 1 баллу. Наименьшая оценка респондентов зафиксирована в ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» — 1,7 % (0 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» — 8,8 % (0 баллов) и ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» — 11,2 % (0 баллов). В совокупности из 43 медицинских организаций, принявших участие в исследовании, 0 баллов получили 36 учреждений.

Удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте, 26,8 % опрошенных (23,5 % респондентов выбрали альтернативу «удовлетворен», 3,3 % — «скорее удовлетворен») (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

**Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации
о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг
в сфере здравоохранения, размещенной на сайте, %**

№ по Приказу	Организация	Не смот- рел	Удо- влетво- рен	Скорее удовле- творен	Скорее не удо- влетворен	Не удов- летворен
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	91,7	—	5,6	2,8	—
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	74,4	25,6	—	—	—
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	60,0	33,3	—	—	—
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	30,5	44,1	16,9	1,7	—
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	57,5	17,5	12,5	—	—
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	98,4	—	—	1,6	—
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	55,6	25,9	5,6	1,9	1,9
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	82,5	6,3	—	—	—
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	52,0	44,0	—	2,0	—
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	80,4	14,3	3,6	1,8	—
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	88,1	10,2	1,7	—	—
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	90,0	8,3	—	1,7	—
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	75,3	21,9	1,4	—	1,4
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	46,2	30,8	—	7,7	7,7

№ по Приказу	Организация	Не смот- рел	Удо- влетво- рен	Скорее удовле- творен	Скорее не удо- влетворен	Не удов- летворен
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	30,0	63,3	3,3	1,7	—
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	76,7	16,7	6,7	—	—
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	18,8	60,0	21,3	—	—
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	95,0	3,3	—	—	1,7
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	26,1	63,8	5,8	—	—
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	90,0	8,0	—	—	—
3.6	ГБУЗ РМ «Старошаи- говская районная боль- ница»	81,8	18,2	—	—	—
3.7	ГБУЗ РМ «Темников- ская районная больница им. А. И. Рудявского»	88,1	8,5	—	—	1,7
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушев- ская районная больни- ца»	40,0	43,3	3,3	3,3	—
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлини- ка № 8»	53,3	36,7	3,3	—	5,0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлини- ка № 10»	88,6	2,9	—	—	—
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлини- ка № 14»	90,6	1,9	3,8	—	—
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлини- ка № 15»	81,4	14,3	1,4	—	—
4.05	ГБУЗ РМ «Детская по- ликлиника № 1»	48,5	37,9	3,0	4,5	3,0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская по- ликлиника № 2»	67,7	26,2	3,1	—	—
4.07	ГБУЗ РМ «Детская по- ликлиника № 3»	23,9	50,7	14,1	4,2	—
4.08	ГБУЗ РМ «Детская по- ликлиника № 4»	25,0	65,3	4,2	2,8	1,4
4.09	ГАУЗ РМ «Республи- канский консультатив- но-диагностический центр»	55,0	30,0	6,7	1,7	—
4.10	ГАУЗ РМ «Республи- канский гериатриче- ский центр»	89,6	8,3	—	—	—
4.11	ГБУЗ РМ «Республи- канская больница № 2»	76,3	11,3	—	2,5	1,3

№ по Приказу	Организация	Не смотрел	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	86,0	—	—	—	—
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	71,7	10,0	—	—	—
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	95,0	5,0	—	—	—
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	88,2	9,4	—	0,6	1,2
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	53,3	43,3	—	—	3,3
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	78,9	15,8	2,6	—	—
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	80,5	14,6	2,4	—	2,4
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	85,4	14,6	—	—	—
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	82,5	10,0	—	—	2,5
Итого		68,0	23,5	3,3	0,9	0,8

Результаты опроса показали, что большинство получателей услуг, к сожалению, не смотрели информацию на сайте медицинского учреждения: их доля по всем организациям здравоохранения составила 68,0 %. (рис. 2.1.2.). Удовлетворены качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте, 26,8 % респондентов (23,5 % опрошенных выбрали вариант «удовлетворен», 3,3 % — «скорее удовлетворен»).

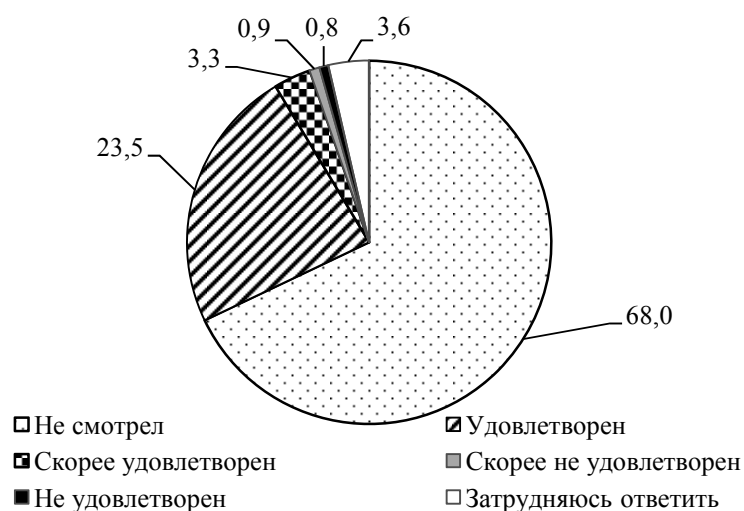


Рис. 2.1.2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной на сайте?», %

Следует отметить 5 медицинских учреждений с наибольшим числом респондентов, положительно ответивших на данный вопрос: ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» — 81,3 % (60,0 % опрошенных выбрали вариант «удовлетворен», 21,3 % — «скорее удовлетворен»); ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 69,6 % (63,8 и 5,8 % соответственно); ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 69,5 % (65,3 и 4,2 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 66,6 % (63,3 и 3,3 %); ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» — 64,8 % (50,7 и 14,1 %). Опрос выявил незначительную долю пациентов (1,7 %), которые не удовлетворены информацией, размещенной на сайтах медицинских учреждений. Так, процент тех, кто выбрал вариант «не удовлетворен», составил лишь 0,8 %, «скорее не удовлетворен» — 0,9 %. Из них наибольшее число зафиксировано в ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» — 15,4 % (7,7 % — «скорее не удовлетворен», 7,7 % — «не удовлетворен»), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» — 7,5 % (4,5 % и 3,0 % соответственно), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» — 5,0 %. В то же время количество медицинских организаций, в которых ни один из опрошиваемых получателей услуг не дал отрицательную оценку, составило 20 из 43 учреждений. Затруднились ответить на поставленный вопрос 3,6 % респондентов.

Результаты по показателю «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации», и их балловая оценка представлены в табл. 2.1.4.

Таблица 2.1.4.

**Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации
о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг
в сфере здравоохранения, размещенной на сайте**

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (k2), %	Оценочный балл*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	5,6	0
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	25,6	0
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	33,3	0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	61,0	0
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	30,0	0
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	0,0	0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	31,5	0
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	6,3	0
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	44,0	0
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	17,9	0
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	11,9	0
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	8,3	0
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	23,3	0
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	30,8	0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	66,6	0
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	23,4	0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	81,3	3
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	3,3	0
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	69,6	0
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	8,0	0
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	18,2	0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	8,5	0
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	46,6	0
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	40,0	0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	2,9	0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	5,7	0
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	15,7	0

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (k2), %	Оценочный балл*
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	40,9	0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	29,3	0
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	64,8	0
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	69,5	0
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	36,7	0
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	8,3	0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	11,3	0
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	0,0	0
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	10,0	0
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	5,0	0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	9,4	0
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	43,3	0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	18,4	0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	17,0	0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	14,6	0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	10,0	0

* Оценочный балл зависит от значения k2:

k2 < 70 % — 0 баллов;

70 % ≤ k2 < 75 % — 1 балл;

75 % ≤ k2 < 80 % — 2 балла;

80 % ≤ k2 < 85 % — 3 балла;

85 % ≤ k2 < 90 % — 4 балла;

k2 ≥ 90 % — 5 баллов.

По результатам проведенного исследования было выявлено, что лишь в одной медицинской организации (ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница») зафиксирована высокая доля (81,3 %) респондентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте (3 балла). Все остальные принявшие участие в исследовании медицинские учреждения получили по 0 баллов при анализе данного показателя. Из них можно выделить 5 организаций, имеющих около 70,0 % положительных отзывов, но при этом не набравших баллы: ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» —

69,6 %, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 69,5 %, ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 66,6 %, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» — 64,8 %, ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» — 61,0 %.

К медицинским учреждениям, в которых уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации, предоставленной на сайте медицинской организации ниже 10,0 %, относятся ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница», набравшие 0 % (0 баллов). Следует признать, что данная ситуация с невысокой заинтересованностью потребителей услуг в информации, размещенной в помещении и на официальных сайтах медицинских учреждений, сложилась из-за того, что традиционно в медицинские организации в большинстве случаев обращаются пожилые люди, которые не пользуются сетью Интернет и предпочитают записываться на прием посредством личного обращения в регистратуру.

2.2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг

Доступность получения услуг является важнейшим критерием успешного процесса оказания медицинских услуг лечебно-профилактическими учреждениями, так как прямо зависит от уровня доступности услуг (основных и вспомогательных).

Доля потребителей услуг, записавшихся на прием к врачу (получивших талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию, с одной стороны, является необходимым критерием для оценки доступности медицинских услуг в данном медицинском учреждении. В то же время этот критерий позволяет оценить, прежде всего, не сами медицинские услуги и готовность медицинского учреждения их оказать, а эффективность работы системы электронной записи на прием к врачу независимо от того, какой способ записи был избран (самостоятельный, через регистратуру или лечащим врачом). Все учреждения здравоохранения республики, кроме ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», предоставляют возможность записи на прием к врачу, но не во всех из них имеется такая необходимость, поэтому опрошенные пациенты подавляющего большинства обследованных медицинских организаций второй по значимости альтернативой при ответе на вопрос «Удалось ли Вам записаться на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию?» после альтернативы «да» (в среднем по всем медицинским учреждениям —

76,7 %) выбрали вариант «не записывался» (20,2 %). Лишь небольшая часть респондентов отметили альтернативу «нет» (3,1 %).

В 3 медицинских учреждениях доля пациентов, которые пришли на прием к врачу, минуя систему электронной записи, превышает долю тех, кто ей воспользовался (например, в ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» — 51,7 и 48,3 % соответственно). В ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» процент респондентов, принятых врачом без предварительной записи, на четверть выше (56,1 %) доли опрошенных пациентов, принятых по записи (42,4 %), а в ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» доля таких респондентов в два раза выше — 61,1 и 34,7 % соответственно. Все эти учреждения здравоохранения получили по данному показателю 0 баллов (табл. 2.2.1).

Таблица 2.2.1

Доля потребителей услуг, записавшихся на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию, и их балловая оценка, %

№ по Приказу	Организация	Да (s)	Нет	Не записывался	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	91,7	8,3	0,0	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	93,0	0,0	7,0	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	76,7	3,1	20,2	2
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	81,4	1,7	16,9	3
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	82,5	17,5	0,0	3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	96,2	2,5	1,3	5
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	74,1	11,1	14,8	1
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	67,2	3,1	29,7	0
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	76,0	0,0	24,0	2
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	100,0	0,0	0,0	5
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	79,7	0,0	20,3	2

№ по Приказу	Организация	Да (s)	Нет	Не записывался	Оценочные баллы*
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	48,3	0,0	51,7	0
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	90,4	4,1	5,5	5
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	53,8	0,0	46,2	0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	60,0	1,7	38,3	0
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	70,0	3,3	26,7	1
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	96,3	0,0	3,8	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	76,7	0,0	23,3	2
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	97,1	1,4	1,4	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	78,0	2,0	20,0	2
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	90,9	3,0	6,1	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	91,5	3,4	5,1	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	93,3	0,0	6,7	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	88,3	5,0	6,7	4
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	54,3	0,0	45,7	0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	83,0	5,7	11,3	3
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	95,7	0,0	4,3	5
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	42,4	1,5	56,1	0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	72,3	4,6	23,1	1
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	50,7	2,8	46,5	0
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	34,7	4,2	61,1	0
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	88,3	5,0	6,7	4

№ по Приказу	Организация	Да (s)	Нет	Не записывался	Оценочные баллы*
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	54,2	2,1	43,8	0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	73,8	8,8	17,5	1
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	60,5	0,0	39,5	0
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	56,7	3,3	40,0	0
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	77,5	2,5	20,0	2
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	94,1	0,6	5,3	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	85,0	13,3	1,7	3
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	77,5	5,0	17,5	2
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	9,8	2,4	87,8	0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	78,0	4,9	17,1	2
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	0,0	0,0	5
Итого		76,7	3,1	20,2	—

* Оценочный балл зависит от значения s:

$s < 70 \%$ — 0 баллов;

$70 \% \leq s < 75 \%$ — 1 балл;

$75 \% \leq s < 80 \%$ — 2 балла;

$80 \% \leq s < 85 \%$ — 3 балла;

$85 \% \leq s < 90 \%$ — 4 балла;

$s \geq 90 \%$ — 5 баллов.

Самым ярким примером такого распределения альтернатив являются ответы респондентов ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», где не записывались на прием, но получили услуги 87,8 % опрошенных, что в 9 раз превышает долю тех, кто записался на прием (9,8 %). Данное учреждение характеризуется следующим образом: подавляющее большинство пациентов приходят на прием к врачу за медицинским заключением (по состоянию здоровья могут выполнять свои профессиональные обязанности). Процесс экспертизы гораздо короче процесса лечения: пациенты находятся в

очереди не более 2—3 мин., поэтому не записываются заранее, а предпочитают занимать «живую» очередь. В связи с этим для данного учреждения невысокий процент записывающихся заранее на прием (9,8 %) не является свидетельством неэффективности оказания медицинских услуг: главное, что есть возможность электронной записи, когда это необходимо. В то же время, согласно методике, показатель положительно ответивших на данный вопрос ниже 70,0 % оценивается в 0 баллов. Если обязать пациентов записываться, то, наоборот, можно создать очереди возле кабинетов: полезное время будет потеряно либо на ожидание следующего пациента, либо из-за отсутствия возможности принять пациента сразу, т. к. у врача могут быть записаны пациенты, которые не смогли прийти в этот день. Благодаря короткому по времени приему врач может принять в день значительно больше пациентов, чем в поликлинике, оказывающей, прежде всего, лечебные, а не экспертные услуги. В связи с этим имеет смысл записываться только пациентам, состоящим на учете в ГБУЗ «Республиканский наркологический диспансер».

Также в некоторых учреждениях здравоохранения республики доля респондентов, которые пришли на прием к врачу по записи, незначительно выше тех, кто пришел по «живой» очереди: в ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (53,8 и 46,2 % соответственно), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10» (54,3 и 45,7 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (50,7 и 46,5 %), ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр» (54,2 и 43,8 %).

Особенно важным для рассмотрения возможности пациента записаться на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию является отказ медицинского учреждения в этом. Учитывая погрешность в 5 %, следует обратить внимание на те данные, где выбор отрицательной альтернативы превышает 5 % (ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (17,5 % респондентов отметили отказ в записи на прием к врачу), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (13,3 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (11,1 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (8,8 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (8,3 %)).

В соответствии с Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи на 2015 г. и на плановый период 2016 и 2017 гг. 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 с момента обращения. Поэтому оценивать средний срок ожидания пациентами приема у врача с момента записи на прием необходимо в соответствии с этим требованием. Данный показатель важен для оценки мощности учреждений здравоохранения, качества медицинских услуг, оперативности оказания первичной плановой медико-санитарной помощи. Средний срок ожидания пациентами приема у врача с момента записи на прием по всем обследованным медицинским учреждениям составляет 3,09 дня (табл. 2.2.2).

Таблица 2.2.2

Средний срок ожидания пациентами приема у врача с момента записи на прием

№ по Приказу	Организация	Средний срок ожидания приема врача, дней	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	1,94	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	5,20	4
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	1,41	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	6,27	4
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	4,86	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	1,95	5
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	2,11	5
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	3,42	5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	3,00	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	2,18	5
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	0,76	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	2,66	5
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	1,58	5

№ по Приказу	Организация	Средний срок ожидания приема врача, дней	Оценочные баллы*
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	6,86	4
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	10,62	0
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	0,55	5
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	0,04	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	0,16	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	0,94	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	1,36	5
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	0,55	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	1,20	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	0,44	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	4,23	5
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	2,63	5
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	3,98	5
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	1,93	5
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	1,69	5
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	2,08	5
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	1,87	5
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	11,23	0
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	1,36	5
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	0,85	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	5,76	4
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	1,08	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	1,59	5
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	1,03	5

№ по Приказу	Организация	Средний срок ожидания приема врача, дней	Оценочные баллы*
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	1,42	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	7,95	3
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	1,97	5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	1,00	5
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	29,03	0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	0,10	5
Итого		3,09	—

* Оценочный балл зависит от значения предельных сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (10 дней):

- равен — 1 балл;
- меньше на 1 день — 2 балла;
- меньше на 2 дня — 3 балла;
- меньше на 3 дня — 4 балла;
- меньше на 1/2 срока — 5 баллов.

В 3 учреждениях здравоохранения республики (ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер») не соблюдается срок ожидания приема у врача — 0 баллов по данному критерию. Из них в 2 учреждениях срок ожидания приема у врача превышен незначительно: в ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 10,62 дня, в ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 11,23 дня. В ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» нарушение предельных сроков ожидания приема у врача может быть связано с тем, что слабо используется система электронной записи (только 34,7 % опрошенных ответили, что записались на прием к врачу при первом обращении); придя на прием без записи, по «живой» очереди один или несколько раз, пациенты данной организации не попадали на прием, что увеличило период ожидания. Поэтому можно рекомендовать в указанном медицинском учреждении более активно использовать систему электронной записи на прием к врачу. В ГБУЗ РМ «Родильный дом» долгий срок ожидания приема у врача объясняется недостаточным количеством специалистов поликлинической части (женской консультации) для обслуживания активно растущего Октябрьского района города.

Значительно нарушен средний срок ожидания приема у врача в ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» (29,03 дня) — практически в 3 раза. Скорее всего, это связано с тем, что его основной функцией является диспансерное обслуживание основных потребителей услуг (спортсменов), т. е. прием у врача проводится регулярно с определенной периодичностью и чаще всего в плановой форме, но при этом пациент не ждет оказания медицинской помощи, а планирует ее через определенный срок.

В ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» средний срок ожидания приема у врача укладывается в нормативный срок, установленный Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Республики Мордовия медицинской помощи на 2015 г. и на плановый период 2016 и 2017 гг., но все-таки является значительным — 7,95 дня. Вероятно, это связано с тем, что в данном учреждении ведут прием единственные в республике детские врачи-ортодонты, потребность населения в которых увеличилась вследствие того, что родители детей стали больше уделять внимания эстетическим проблемам здоровья зубов своих детей, а также в связи с тем, что в некоторых районах города нет филиалов данного учреждения. Все это значительно увеличивает нагрузку на специалистов ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» и отчасти приводит к тому, что, по данным проведенного опроса, доля пациентов, которым было отказано в записи на прием к врачу при первом обращении в поликлинику (13,3 %), выше, чем в среднем по всем медицинским учреждениям. Система электронной записи предлагает планировать запись на прием к врачу максимум за 1 месяц, но если потребность обслуживаемого контингента выше, чем количество сеансов приема у врача, и есть необходимость срочного приема, то и возникают отказы в получении талона на прием к врачу при первом обращении по определенному случаю заболевания в медицинскую организацию.

В выборе способов записи на прием к врачу подавляющее число респондентов в большинстве обследованных учреждений здравоохранения республики традиционно предпочитают личное обращение в регистратуру (62,4 %) или запись через Интернет (15,4 %); менее распространенными способами являются «по телефону» (11,9 %) и «записал лечащий врач» (8,5 %). Также среди перечисленных альтернатив есть вариант ответа «пришел без записи» (1,8 %). Этот вариант предложен для тех пациентов, кто первый раз по отдельному эпизоду заболевания пришел по записи на прием к врачу, а при следующем приеме у врача воспользовался «живой» очередью.

Способ записи на прием к врачу через личное обращение в регистратуру является доминирующим для многих медицинских учреждений республики, достигая уровня 100,0 %: в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (100,0 %), ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница» (96,2 %), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (92,6 %) и прочие (табл. 2.2.3). Запись на прием к врачу через сеть Интернет является основным способом в следующих 7 учреждениях: в ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (81,5 %), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (75,0 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (55,2 %), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (45,8 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (42,9 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (42,1 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (35,5 %).

Таблица 2.2.3

Доля пациентов, указавших, каким способом попали на прием к нужному специалисту, %

№ по Приказу	Организация	Личное обращение в регистратуру	По телефону	Через Интернет	Записал лечащий врач	Пришел без записи
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	44,4	8,3	13,9	33,3	0,0
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	10,0	0,0	0,0	87,5	2,5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	86,4	0,0	9,1	4,5	0,0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	53,1	20,4	20,4	4,1	2,0
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	57,5	27,5	7,5	5,0	2,5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	86,8	1,3	10,5	1,3	0,0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	71,7	19,6	6,5	2,2	0,0
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	66,7	8,9	8,9	11,1	4,4
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	28,9	34,2	28,9	5,3	2,6

№ по Приказу	Организация	Личное обращение в регистратуру	По телефону	Через Интернет	Записал лечащий врач	Пришел без записи
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	80,0	16,4	0,0	3,6	0,0
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	64,4	24,4	8,9	0,0	2,2
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	25,8	35,5	35,5	0,0	3,2
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	62,3	29,0	4,3	2,9	1,4
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	28,6	14,3	14,3	42,9	0,0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	35,1	21,6	27,0	16,2	0,0
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	77,3	9,1	13,6	0,0	0,0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	60,3	11,5	17,9	3,8	6,4
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	73,5	20,6	4,4	1,5	0,0
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	75,0	2,5	10,0	7,5	5,0
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	80,6	0,0	19,4	0,0	0,0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	92,6	0,0	7,1	0,0	0,0
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	51,1	10,7	14,3	3,6	14,3
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	35,7	3,6	42,9	16,1	1,8
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	36,8	36,8	10,5	15,8	0,0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	59,6	10,6	10,6	12,8	6,4
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	68,7	10,4	17,9	3,0	0,0

№ по Приказу	Организация	Личное обращение в регистратуру	По телефону	Через Интернет	Записал лечащий врач	Пришел без записи
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	17,2	13,8	55,2	13,8	0,0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	44,0	8,0	40,0	4,0	4,0
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	34,2	10,5	42,1	5,3	7,9
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	11,1	3,7	81,5	0,0	3,7
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	66,1	25,0	8,9	0,0	0,0
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	51,5	19,7	13,6	10,6	4,5
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	96,2	3,8	0,0	0,0	0,0
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	88,9	0,0	0,0	8,3	2,8
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	71,9	6,3	6,3	15,6	0,0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	75,8	2,5	8,7	13,0	0,0
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	45,8	1,7	45,8	6,8	0,0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	82,4	0,0	5,9	8,8	2,9
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	25,0	0,0	75,0	0,0	0,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	58,8	14,7	0,0	26,5	0,0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	82,5	12,5	5,0	0,0	0,0
Итого		62,4	11,9	15,4	8,5	1,8

Способ записи по телефону популярен только в 3 медицинских учреждениях: в ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (34,2 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (35,5 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10» (36,8 %). Причем в ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» наравне с записью по телефону чаще используется способ записи через сеть Интернет.

Лишь в 2 учреждениях здравоохранения республики основным способом записи к врачу выбрана запись лечащим врачом. Особенно часто данный вариант отмечали респонденты в консультативной поликлинике ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» (87,5 %), в то время как личное обращение в регистратуру — лишь 10,0 %. В ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» немного реже используется запись лечащим врачом, но тем не менее является доминирующей — 42,9 %, менее трети респондентов (28,6 %) записываются посредством личного обращения в регистратуру.

подавляющее число респондентов во всех учреждениях здравоохранения считают, что попасть на прием к нужному специалисту «очень легко»/«легко» — 85,4 % («сложно/очень сложно» — 14,6 %) (табл. 2.2.4).

Таблица 2.2.4

Доля потребителей услуг, оценивающих, насколько легко было попасть на прием к нужному специалисту, %

№ по Приказу	Организация	Очень легко/ Легко	Сложно/ Очень сложно
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	83,3	16,7
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	97,4	2,6
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	100,0	0,0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	83,7	16,3
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	80,0	20,0
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	91,8	9,2
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	65,3	34,7
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	84,4	15,6
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	100,0	0,0
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	60,7	39,3
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	0,0
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	90,0	10,0

№ по Приказу	Организация	Очень легко/ Легко	Сложно/ Очень сложно
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	91,2	8,8
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	87,5	12,5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	75,7	24,3
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100,0	0,0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	0,0
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	93,4	6,6
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	95,6	4,4
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	84,6	15,4
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	96,8	3,2
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	73,2	26,8
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	89,3	10,7
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	87,3	12,7
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	87,5	12,5
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	68,1	31,9
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	85,1	14,9
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	89,7	10,3
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	95,8	4,2
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	89,2	10,8
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	61,5	38,5
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	80,4	19,6
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	100,0	0,0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	67,2	32,8
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	72,1	26,9
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	69,4	30,6
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	93,7	6,3
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	92,3	8,7
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	79,7	20,3
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	44,1	55,9
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100,0	0,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	97,1	2,9
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	0,0
Итого		85,4	14,6

Из всех обследованных учреждений труднее всего попасть на прием к врачу в ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»: так ответили более половины опрошенных (55,9 %). Более трети респондентов выбрали вариант «сложно/очень сложно» в ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (39,3 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (38,5 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (34,7 %); менее трети опрошенных — в ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (32,8 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (31,9 %), ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (30,6 %).

Условия ожидания приема у врача в поликлиниках непосредственно на процесс лечения не влияют, но сказываются на качестве оказываемой медицинской помощи. Ведь часто постоянные пациенты поликлиник проводят в коридорах и общих помещениях значительное количество времени. В целом посетители всех исследованных медицинских учреждений оценивают условия приема в поликлиниках очень высоко: удовлетворены/скорее удовлетворены условиями приема 92,5 % опрошенных (табл. 2.2.5).

Таблица 2.2.5

Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями приема (наличием свободных мест, туалета, питьевой воды; чистотой и свежестью помещения), %

№ по Приказу	Организация	Удовлетворен / Скорее удовлетворен (и)	Скорее не удовлетворен/ не удовлетворен	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	96,6	3,3	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	86,4	10,2	4
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100,0	0,0	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	83,7	2,6	3
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	70,3	29,7	1
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	96,9	3,1	5

№ по Приказу	Организация	Удовлетворен / Скорее удовлетворен (и)	Скорее не удовлетворен/ не удовлетворен	Оценочные баллы*
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	96,0	2,0	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	94,5	5,5	5
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	0,0	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	90,0	10,0	5
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	94,5	5,5	5
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	100,0	0,0	5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	98,3	1,7	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	76,6	16,7	
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	0,0	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98,3	1,7	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	91,3	5,8	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	86,0	8,0	4
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	90,9	9,1	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	94,9	3,4	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	89,7	10,3	4
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	75,0	21,7	2
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	97,1	2,9	5
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	77,3	22,6	2
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	98,6	1,4	5
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	89,4	9,1	4
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	83,0	17,0	3
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	87,4	7,0	4
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	88,9	9,7	4
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	91,7	6,7	5

№ по Приказу	Организация	Удовлетворен / Скорее удовлетворен (u)	Скорее не удовлетворен/ не удовлетворен	Оценочные баллы*
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	100,0	0,0	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	92,6	6,3	5
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	95,3	4,7	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	85,0	15,0	5
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	87,5	2,5	4
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	98,8	0,0	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	93,3	1,7	5
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	82,5	17,5	3
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	97,6	0,0	5
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»			
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	0,0	5
Итого		92,5	6,2	—

* Оценочный балл зависит от значения u:

$u < 70\%$ — 0 баллов;

$70\% \leq u < 75\%$ — 1 балл;

$75\% \leq u < 80\%$ — 2 балла;

$80\% \leq u < 85\%$ — 3 балла;

$85\% \leq u < 90\%$ — 4 балла;

$u \geq 90\%$ — 5 баллов.

На высокий уровень удовлетворенности условиями приема в медицинских организациях повлияли 2 фактора: в последние годы условия ожидания приема у врача значительно улучшились в большинстве поликлиник ГО Саранск и частично республики; также основными потребителями услуг медицинских учреждений являются представители старшего поколения, которые привыкли к скромным условиям приема, т. е. для них не является принципиальным вопрос наличия питьевой воды, особого комфорта в коридорах и туалетах. В связи с этим лояльность респондентов при ответе на данный вопрос довольно высокая.

В ряде исследованных медицинских учреждений респонденты на 100,0 % удовлетворены или скорее удовлетворены условиями ожидания приема у врача: в ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр». Однако максимальное количество баллов (5) получили не только вышеперечисленные учреждения, но и все те, где процент респондентов, удовлетворенных условиями ожидания приема, превышает 90,0 % (в 33 из 43 учреждений).

Относительно невысокий уровень удовлетворенности условиями ожидания приема у врача наблюдается в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (83,7 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2» (83,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (82,5 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (77,3 %), ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (76,6 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (75,0 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (70,3 %).

2.3. Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг

Среднее время ожидания приема специалиста в очереди характеризует оперативность оказания медицинских услуг, но в независимой оценке используется нами как дополнительный показатель. Среднее время ожидания приема специалиста в очереди по всем исследованным учреждениям значительное и составляет 23 мин. (табл. 2.3.1).

Таблица 2.3.1

Доля пациентов, ожидающих приема специалиста в очереди в зависимости от периода ожидания и среднее время ожидания приема специалиста в очереди

№ по Приказу	Организация	Среднее время ожидания приема, мин.	До 30 мин., %	От 30 до 44 мин., %	От 45 до 59 мин., %	От 60 до 74 мин., %	От 75 до 119 мин., %	От 120 мин. и более, %
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	5	94,4	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0

№ по Приказу	Организация	Среднее время ожидания приема, мин.	До 30 мин., %	От 30 до 44 мин., %	От 45 до 59 мин., %	От 60 до 74 мин., %	От 75 до 119 мин., %	От 120 мин. и более, %
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	10	86,0	14,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	10	93,3	3,3	0,0	3,3	0,0	0,0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский перинатальный центр»	63	23,7	16,9	1,7	22,0	18,6	16,9
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	31	57,9	21,1	2,6	7,9	5,3	5,3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	13	85,7	7,8	0,0	5,2	1,3	0,0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	22	66,7	22,2	3,7	5,6	0,0	1,9
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	31	62,5	12,5	1,6	10,9	4,7	7,8
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	10	92,0	8,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	32	7,1	0,0	0,0	10,7	5,4	8,9
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	12	84,7	10,2	0,0	5,1	0,0	0,0
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	15	83,1	8,5	0,0	5,1	3,4	0,0

№ по Приказу	Организация	Среднее время ожидания приема, мин.	До 30 мин., %	От 30 до 44 мин., %	От 45 до 59 мин., %	От 60 до 74 мин., %	От 75 до 119 мин., %	От 120 мин. и более, %
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	17	83,6	13,7	0,0	1,4	1,4	0,0
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	39	46,2	23,1	0,0	15,4	7,7	7,7
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	28	73,3	6,7	0,0	8,3	0,0	11,7
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	18	66,7	30,0	0,0	3,3	0,0	0,0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	11	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	39	63,3	11,7	1,7	10,0	0,0	13,3
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	24	81,2	11,6	2,9	1,4	0,0	2,9
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	19	79,2	12,5	0,0	4,2	0,0	4,2
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	15	87,9	9,1	0,0	0,0	0,0	3,0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	55	37,3	16,9	1,7	16,9	10,2	16,9
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	46	43,3	23,3	3,3	10,0	0,0	20,0
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	15	15,0	0,0	1,7	1,7	1,7	—
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	6	88,2	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0

№ по Приказу	Организация	Среднее время ожидания приема, мин.	До 30 мин., %	От 30 до 44 мин., %	От 45 до 59 мин., %	От 60 до 74 мин., %	От 75 до 119 мин., %	От 120 мин. и более, %
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	26	67,9	17,0	0,0	3,8	3,8	7,5
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	13	90,0	5,7	0,0	1,4	1,4	1,4
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	17	72,7	19,7	0,0	4,5	0,0	3,0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	8	93,8	6,2	0,0	0,0	0,0	0,0
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	35	59,2	14,1	1,4	11,3	9,9	4,2
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	22	72,2	8,3	2,8	11,1	1,4	4,2
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	30	69,0	10,3	3,4	8,6	1,7	6,9
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	17	85,4	6,3	4,2	4,2	0,0	0,0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	43	47,5	20,0	1,3	16,3	8,8	6,3
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	28	72,1	14,0	0,0	2,3	2,3	9,3
4.13	ГБУЗ РМ «Ромадановская районная больница»	29	71,7	10,0	0,0	5,0	1,7	11,7
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	8	90,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	21	77,1	9,4	1,8	6,5	1,2	4,1
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	20	71,7	21,7	0,0	1,7	3,3	1,7

№ по Приказу	Организация	Среднее время ожидания приема, мин.	До 30 мин., %	От 30 до 44 мин., %	От 45 до 59 мин., %	От 60 до 74 мин., %	От 75 до 119 мин., %	От 120 мин. и более, %
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	78	32,5	22,5	0,0	12,5	5,0	27,5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	0,3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	5	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Итого		23	74,6	11,6	0,9	5,8	2,4	4,7

Подавляющее большинство респондентов ответили, что находились в очереди до 30 мин. — 74,6 %, 11,6 % респондентов ждали в очереди от 31 до 44 мин., 0,9 % — от 45 мин. до 1 часа, свыше 1 часа ожидали 12,9 % пациентов (рис. 2.3.1.)

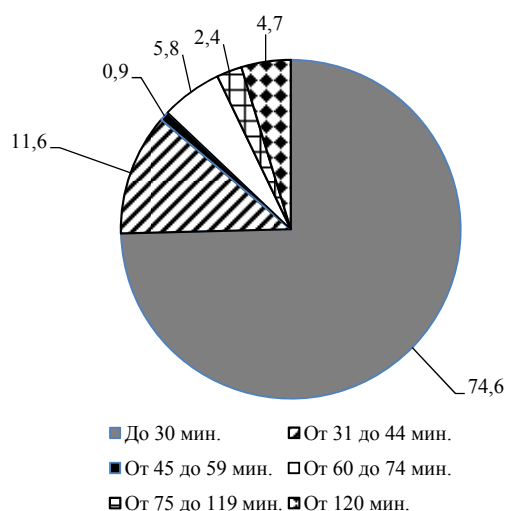


Рис.2.3.1. Доля пациентов, ожидающих приема специалиста в очереди, в зависимости от периода ожидания, %

Такое распределение ответов респондентов свидетельствует о том, что вес среднему показателю времени ожидания добавляет группа ответов респондентов с самым длительным периодом ожидания — от 120 мин. и более, хотя доля ответов в этой группе не самая высокая — 4,7 %.

Значительно превышен период ожидания специалиста в очереди в следующих медицинских учреждениях: в ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (78 мин.), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (63 мин.), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (55 мин.). В этих учреждениях также зафиксирована значительная доля респондентов, ожидающих очереди длительный период (от 120 мин. и более) — 27,5; 16,9 и 16,9 % соответственно. Довольно высокий процент отмечен также в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (13,3 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (11,7 %), ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (11,7 %).

Доля пациентов, принятых врачами в установленное по записи время, — «менеджерский» показатель эффективности распределения нагрузки как самим врачом, так и администрацией медицинского учреждения. В среднем по всем учреждениям этот показатель имеет довольно высокое значение — 79,7 % (табл. 2.3.2).

Таблица 2.3.2

Доля потребителей услуг, принятых врачами в установленное по записи время, %

№ по Приказу	Организация	Да (v)	Нет	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	97,2	2,8	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	95,5	4,5	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	40,8	59,2	0
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	84,2	15,8	3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	80,8	19,2	3
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	65,2	34,8	0
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	71,1	28,9	1

№ по Приказу	Организация	Да (v)	Нет	Оценочные баллы*
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	97,4	2,6	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	60,7	39,3	0
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	93,3	6,7	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	75,9	24,1	2
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	72,5	27,5	1
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	71,4	28,6	1
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	70,3	29,7	1
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	95,5	4,5	5
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	0,0	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	87,0	13,0	4
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	92,6	7,4	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	84,6	15,4	3
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	87,1	12,9	4
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	30,4	69,6	0
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	96,4	3,6	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	75,0	25,0	2
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	81,3	18,8	3
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	66,0	34,0	0
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	83,6	16,4	3
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	79,3	20,7	2
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	84,0	16,0	3
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	86,8	13,2	4
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	75,0	25,0	2
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	69,6	30,4	0
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	92,6	7,4	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	54,5	45,5	0
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	57,7	42,3	0
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	82,4	17,6	3

№ по Приказу	Организация	Да (v)	Нет	Оценочные баллы*
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	93,8	6,3	5
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	96,9	3,1	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	67,8	32,2	0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	62,5	37,5	0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100,0	0,0	5
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	0,0	5
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	87,5	12,5	4
Итого		79,7	20,3	—

* Оценочный балл зависит от значения v:

v < 70 % — 0 баллов;

70 % ≤ v < 75 % — 1 балл;

75 % ≤ v < 80 % — 2 балла;

80 % ≤ v < 85 % — 3 балла;

85 % ≤ v < 90 % — 4 балла;

v ≥ 90 % — 5 баллов.

«Нарушителями» графика приема пациентов в установленное по записи время являются те же учреждения, в которых отмечен очень высокий показатель среднего времени ожидания специалиста в очереди: ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (30,4 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (40,8 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (62,5 %), а также ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (54,5 %), ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница» (57,7 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (60,7 %), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (67,8 %).

Доля пациентов, которым во время посещения медицинской организации было назначено диагностическое исследование, является показателем востребованности и применяемости диагностических методов в процессе лечения и экспертизы. В среднем по всем учреждениям, где проводился опрос, процент назначения диагностических исследований невысокий — 47,9 %. Но это не значит, что диагностические методы используются недостаточно: во

многих случаях данная услуга требуется редко (в стоматологии) или конкретному пациенту она уже проведена и во время последнего посещения в ней не было необходимости (табл. 2.3.3).

Таблица 2.3.3

Доля потребителей услуг, которым во время посещения медицинской организации было назначено диагностическое исследование, %

№ по При-казу	Организация	Да	Нет
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	22,2	77,8
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	39,5	60,5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	56,7	43,3
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	44,1	55,9
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	32,5	67,5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	43,0	57,0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	37,0	63,0
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	40,6	59,4
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	54,0	46,0
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	69,6	30,4
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	54,2	45,8
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	66,1	33,9
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	72,6	27,4
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	53,8	46,2
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	88,3	11,7
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	43,3	56,7
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	81,3	18,8
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	78,3	21,7
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	91,3	8,7
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	46,9	53,1
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	27,3	72,7
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	49,2	50,8
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	83,3	16,7
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	80,0	20,0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	29,4	70,6
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	37,7	62,3
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	55,7	44,3
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	28,8	71,2
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	40,0	60,0

№ по Приказу	Организация	Да	Нет
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	59,2	40,8
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	52,8	47,2
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	78,3	21,7
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	22,9	77,1
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	40,0	60,0
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	58,1	41,9
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	42,4	57,6
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	27,5	72,5
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	12,9	87,1
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	36,7	63,3
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	32,5	67,5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	0,0	100,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	0,0	100,0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	35,0	65,0
Итого		47,9	52,1

В разрезе отдельных поликлиник можно выделить медицинские учреждения с высокой и низкой интенсивностью использования диагностических методов. Так, высокой интенсивностью использования диагностических методов отличаются следующие учреждения здравоохранения: ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (91,3 %), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (88,3 %), ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (83,3 %), ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» (81,3 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (80,0 %), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (78,3 %), ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» (78,3 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (72,6 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (66,1 %).

Медицинские учреждения с низкой интенсивностью использования диагностических методов представлены более широко: ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (0,0 %), ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» (0,0 %), ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» (12,9 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (22,2 %), ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр» (22,9 %), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (27,3 %),

ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника» (27,5 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (28,8 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (32,5 %), ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (32,5 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер» (35,0 %), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (36,7 %).

У некоторых из перечисленных учреждений имеется специфика, вследствие которой не так востребована диагностика в процессе лечения. Например, в стоматологических поликлиниках единственной диагностической процедурой, которая требуется в процессе лечения, является рентген, но и он не требуется при каждом посещении. При опросе в ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» и ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер» не встретился ни один респондент, кому были бы проведены диагностические процедуры на базе этих учреждений, потому что первое занимается в основном экспертной деятельностью, а второе — диспансерным обслуживанием и профилактической медициной (пациенты приходят с готовыми результатами анализов из других медицинских учреждений). В консультативную поликлинику ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» пациенты направляются врачами поликлиники по месту жительства или работы с уже готовыми результатами анализов и им лишь иногда требуется дообследование. Поэтому в той или иной степени практически у всех перечисленных медицинских учреждений имеется свое обоснование неинтенсивного использования диагностических методов в процессе лечения.

Средний срок ожидания пациентами диагностического исследования с момента получения направления на него оценивает оперативность оказания диагностических исследований в учреждениях здравоохранения. В целом по всем обследованным учреждениям срок ожидания пациентами диагностического исследования невысокий — 3, 58 дня (табл. 2.3.4).

Таблица 2.3.4

**Средний срок ожидания потребителями услуг диагностического исследования
с момента получения направления на диагностическое исследование
и их балловая оценка**

№ по Приказу	Организация	Средний срок ожидания пациентами диагностического исследования, дней	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	13,25	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	1,12	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	1,59	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	5,04	4
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	1,91	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	7,65	3
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	5,35	4
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	3,13	5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	1,87	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	4,38	5
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	2,26	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	2,75	5
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	2,40	5
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	1,00	5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	4,92	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	3,38	5
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	0,68	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	0,05	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	2,38	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	4,09	5
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	1,11	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	3,83	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	1,45	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	3,63	5
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	1,33	5
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	8,85	2
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	4,61	5

№ по Приказу	Организация	Средний срок ожидания пациентами диагностического исследования, дней	Оценочные баллы*
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	5,05	4
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	4,00	5
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	2,24	5
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	7,34	3
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	5,50	5
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	3,64	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	5,44	4
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	1,08	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	3,92	5
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	0,00	5
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	0,64	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	6,14	4
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	9,31	5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	—	—
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	—	—
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	1,17	5
Итого		3,58	-

* Оценочный балл зависит от значения сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (10 дней; 30 дней):

равен — 1 балл;

меньше на 1 день — 2 балла;

меньше на 2 дня — 3 балла;

меньше на 3 дня — 4 балла;

меньше на 1/2 срока — 5 баллов.

Согласно Республиканской территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи на 2015 г. и на плановый период 2016 и 2017 гг., 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, кроме проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии — не более 30 ра-

бочих дней. Причем на территории республики последние 3 вида исследований проводят ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница». Для них предельный нормативный срок проведения диагностического исследования — 30 рабочих дней. Все указанные учреждения укладываются в данный срок (по этому показателю — по 5 оценочных баллов). Остальные медицинские организации также имеют средний срок ожидания пациентами диагностического исследования, не превышающий 10 дней. Значительный срок ожидания отмечен в ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» — 8,85 дня (2 балла), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» — 7,65 % (3 балла), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 7,34 % (3 балла).

Следует отметить учреждения, в которых срок ожидания диагностического исследования не превышает средний срок ожидания диагностического исследования, но составляет больше половины предельного срока ожидания, т. е. больше 5 дней, но меньше 8 дней (4 балла). К ним относятся ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (5,04 дня), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (5,05 дня), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (5,35 дня), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (5,44 дня), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (6,14 дня). Все остальные учреждения здравоохранения из приведенного в табл. 2.3.4. перечня получили по данному критерию по 5 оценочных баллов.

Для оценки показателя «Доля пациентов, которым диагностическое исследование проведено в установленные по записи время и день» необходимо учитывать следующее обстоятельство: в настоящее время не на все диагностические инструментальные и лабораторные исследования имеется электронная запись и многие пациенты привыкли занимать «живую» очередь. В этом случае не представляется возможным оценить, проведено ли конкретное исследование в установленное время. Поэтому для смягчения шкалы оценки по данному критерию предлагается объединить в одну группу тех, кто прошел исследование в установленное время, без записи, а также тех, кто прошел исследование, на которое не ведется запись.

Если рассматривать в целом по всем медицинским учреждениям, насколько часто соблюдается назначенное время диагностического исследования и ведется ли на него запись, то часто выбираемой респондентами аль-

тернативой является «исследование проведено в установленное время» — 80,8 %. Примерно одинаково распределяются доли выбора других вариантов ответа: «на данное исследование запись не ведется» — 6,8 %, «пришел без записи» — 6,4 %, «в другое время» — 6,0 % (рис. 2.3.2.). Поэтому объединение первых трех альтернатив в одну группу не несет существенного изменения в структуре полученных от респондентов ответов.

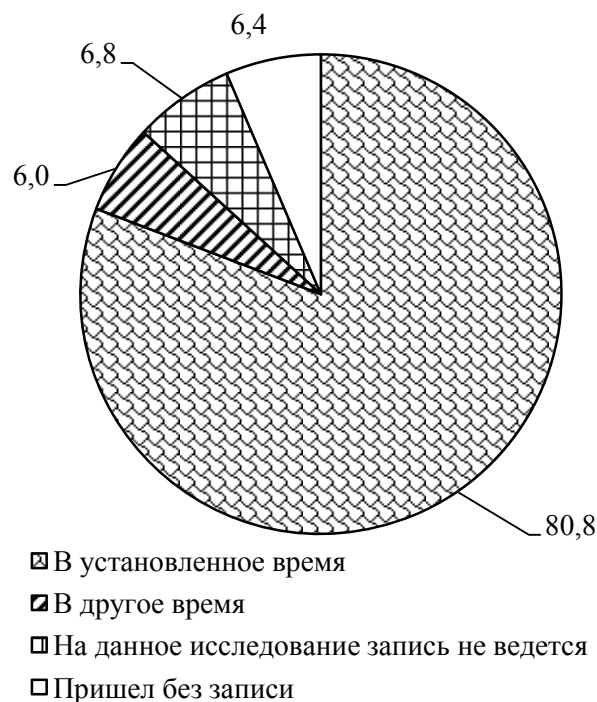


Рис. 2.3.2. Доля пациентов, которым диагностическое исследование проведено в установленные по записи время и день, %

В итоге незначительное число учреждений республики нарушают время проведения диагностических исследований (8 из 41 учреждения, где респондентам было назначено диагностическое исследование). Самая значительная доля опрошенных, которым диагностическое исследование было проведено в другое время, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» — 23,1 % (по этому показателю — 2 балла), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» — 17,2 (3 балла), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» — 15,4 % (3 балла). Следующие учреждения получили по 4 балла по данному показателю: ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» — 15,0 %, ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» — 11,5 %, ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» — 10,9 %, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» — 10,5 %, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» — 9,8 %. Остальные 33 организации имеют высший балл по данному показателю — 5 баллов (табл. 2.3.5).

Таблица 2.3.5

**Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование проведено
в установленные по записи время и день, и их балловая оценка, %**

№ по При- казу	Наименование медицинской организации	В установленное время и день/ Без записи/ Запись не ведется (d)	В дру- гое время	Оце- ночные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	94,1	5,9	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	100,0	0,0	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	76,9	23,1	2
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	92,3	7,7	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	96,9	3,1	5
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	85,0	15,0	4
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	95,8	4,2	5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	100,0	0,0	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	84,6	15,4	3
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	93,1	6,9	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	100,0	0,0	5
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	88,5	11,5	4
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	100,0	0,0	5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	0,0	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100,0	0,0	5
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	0,0	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100,0	0,0	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	90,5	9,5	5

№ по Приказу	Наименование медицинской организации	В установленное время и день/ Без записи/ Запись не ведется (d)	В другое время	Оценочные баллы*
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	100,0	0,0	5
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	100,0	0,0	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	82,8	17,2	3
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	95,7	4,3	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	95,8	4,2	5
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	100,0	0,0	5
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	100,0	0,0	5
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	100,0	0,0	5
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	89,5	10,5	4
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	100,0	0,0	5
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	89,8	9,8	4
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	100,0	0,0	5
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	89,1	10,9	4
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	100,0	0,0	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	90,6	9,4	5
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	96,0	4,0	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	95,7	4,3	5
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0	0,0	5
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	100,0	0,0	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	100,0	0,0	5
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	92,3	7,7	5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	—	—	—
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	—	—	—

№ по Приказу	Наименование медицинской организации	В установленное время и день/ Без записи/ Запись не ведется (d)	В другое время	Оценочные баллы*
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	92,9	7,1	5
Итого		94,0	6,0	—

* Оценочный балл зависит от значения d:

$d < 70 \%$ — 0 баллов;

$70 \% \leq d < 75 \%$ — 1 балл;

$75 \% \leq d < 80 \%$ — 2 балла;

$80 \% \leq d < 85 \%$ — 3 балла;

$85 \% \leq d < 90 \%$ — 4 балла;

$d \geq 90 \%$ — 5 баллов.

Среди организаций, в которых зафиксирована значительная доля респондентов, ответивших, что диагностическое исследование было проведено в другое время, выделяются те, которые несут более высокую и специфическую диагностическую нагрузку по сравнению с большинством медицинских учреждений за счет наличия уникального для республики диагностического оборудования (ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»). Для них вполне закономерно повышение данного показателя.

2.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

Абсолютное большинство потребителей медицинских услуг удовлетворены вежливостью и внимательностью работников медицинских организаций. Респонденты давали высокие оценки этим качествам как у врачей, так и у среднего (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.) и младшего (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.) медицинского персонала. В среднем по всем медицинским организациям доля удовлетворенных вежливостью и внимательностью врачей составила 95,8 % (81,7 % — «удовлетворен»; 14,1 % — «скорее удовлетворен»), среднего медицинского персонала — 94,8 % (80,7 и 14,1 % соответственно), младшего медицинского персонала — 93,5 % (78,8 и 14,7 %) (рис. 2.4.1).

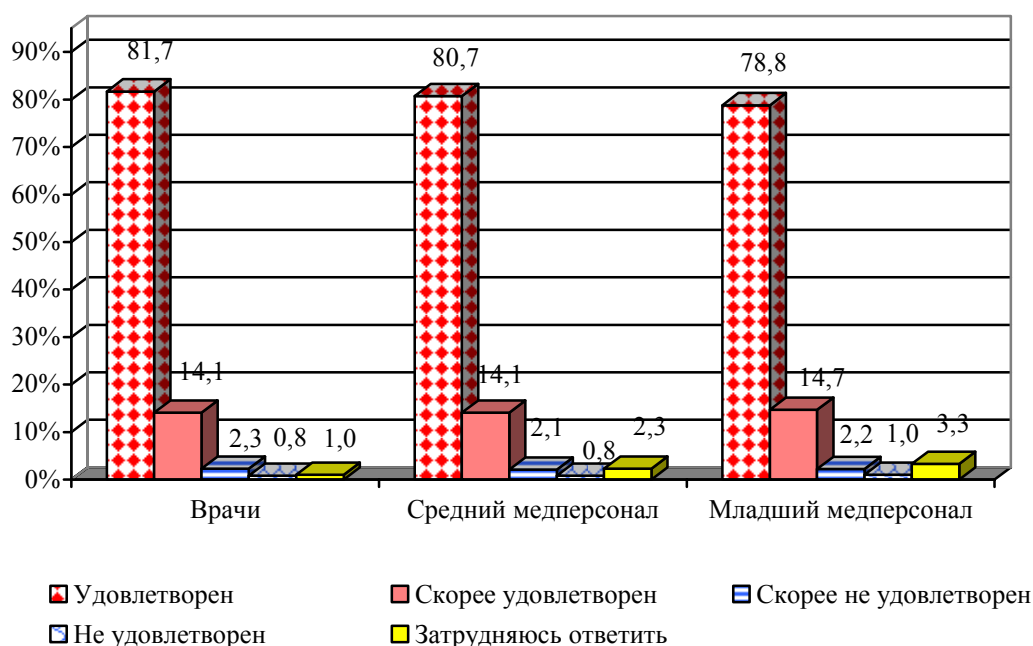


Рис. 2.4.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации?», %

Не наблюдаются какие-либо заметные колебания в оценке вежливости и внимательности врачей, среднего и младшего медицинского персонала в рамках одного медицинского учреждения — уровень оценок вежливости и внимательности различных групп сотрудников поликлинических учреждений практически идентичен (что видно и из показателей удовлетворенности в среднем по всем медицинским учреждениям). Если потребители медицинских услуг полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью врачей, то, как правило, аналогичное мнение они высказывают и по среднему и младшему медицинскому персоналу. Данная закономерность действует и по уровню негативных оценок указанных качеств. В то же время ситуация в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» противоречит данному наблюдению. В перечисленных учреждениях здравоохранения уровень удовлетворенности пациентов вежливостью и внимательностью врачей превышает уровень удовлетворенности указанными качествами младшего медицинского персонала на 10,0 % и более. Такой значительный разрыв зафиксирован в ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» — 96,7 и 73,3 % соответственно (табл. 2.4.1).

Таблица 2.4.1

**Распределение ответов респондентов на вопрос
«Удовлетворены ли Вы вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации?», %**

№ по Приказу	Организация	Удовлетворенность вежливостью и внимательностью врачей		Удовлетворенность вежливостью и внимательностью среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.)		Удовлетворенность вежливостью и внимательностью младшего медицинского персонала (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.)		Сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ¹	Сводный показатель неудовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ²
		Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен		
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	97,2	2,8	91,7	8,3	96,3	3,7
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	96,7	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	98,3	0,0	94,9	1,7	88,1	3,4	93,8	1,7
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	92,5	2,5	92,5	2,5	90,0	2,5	91,7	2,5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	91,2	7,6	94,9	5,1	94,9	5,1	93,7	5,9
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	85,2	11,2	87,0	11,2	83,3	14,9	85,2	12,4
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	98,4	1,6	92,2	0,0	89,1	0,0	93,2	0,5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	98,0	2,0	100,0	0,0	100,0	0,0	99,3	0,7
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	92,7	3,6	89,1	3,6	92,7	3,6	91,5	3,6

¹ Среднее арифметическое от показателей удовлетворенности вежливостью и внимательностью врачей/среднего/младшего персонала.

² Среднее арифметическое от показателей неудовлетворенности вежливостью и внимательностью врачей/среднего/младшего персонала.

№ по Приказу	Организация	Удовлетворенность вежливостью и внимательностью врачей		Удовлетворенность вежливостью и внимательностью среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.)		Удовлетворенность вежливостью и внимательностью младшего медицинского персонала (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.)		Сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ¹	Сводный показатель неудовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ²
		Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен		
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	96,7	3,4	93,3	0,0	88,3	1,7	92,8	1,7
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	95,9	4,1	94,5	5,5	95,9	2,7	95,4	4,1
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	96,6	3,3	96,7	3,3	96,7	3,3	96,7	3,3
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	91,7	8,3	95,0	5,0	93,3	1,7	93,3	5,0
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	93,9	4,1	95,9	4,1	95,9	4,1	95,2	4,1
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	91,6	8,5	89,8	3,4	89,8	6,8	90,4	6,2
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	96,7	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	88,3	8,3	86,7	8,3	85,0	8,3	86,7	8,3
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	100,0	0,0	97,1	0,0	94,3	0,0	97,1	0,0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	96,2	3,8	92,5	1,9	88,7	11,3	92,5	5,7
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	97,1	1,4	97,1	0,0	97,1	0,0	97,1	0,5
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	92,4	7,6	93,9	6,1	89,4	10,6	91,9	8,1
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	98,5	0,0	98,5	0,0	96,9	1,5	98,0	0,5

№ по Приказу	Организация	Удовлетворенность вежливостью и внимательностью врачей		Удовлетворенность вежливостью и внимательностью среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.)		Удовлетворенность вежливостью и внимательностью младшего медицинского персонала (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.)		Сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации¹	Сводный показатель неудовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации²
		Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен		
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	94,3	4,2	94,4	2,8	88,7	8,4	92,5	5,1
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	91,7	8,3	93,1	6,9	95,8	4,2	93,5	6,5
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	88,3	8,4	80,0	15,0	78,3	13,4	82,2	12,3
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	87,6	11,3	85,0	13,8	87,5	7,6	86,7	10,9
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	97,7	2,3	97,7	2,3	97,7	2,3	97,7	2,3
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	96,7	1,7	93,3	3,4	73,3	0,0	87,8	1,7
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	95,0	0,0	95,0	0,0	95,0	0,0	95,0	0,0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	99,4	0,6	97,6	0,0	95,9	0,0	97,6	0,2
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	95,0	5,0	95,0	5,0	95,0	5,0	95,0	5,0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	97,6	0,0	90,2	0,0	97,6	0,0	95,1	0,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	97,5	0,0	95,0	0,0	92,5	2,5	95,0	0,8
Итого		95,8	3,1	94,8	2,9	93,5	3,2	94,7	3,1

Примечательно, что в целом ряде медицинских организаций принявшие участие в исследовании потребители медицинских услуг отмечали исключительно варианты «удовлетворен» или «скорее удовлетворен», отзываясь о вежливости и внимательности персонала. К ним относятся ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский герiatricкий центр», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер». В этих поликлинических учреждениях уровень удовлетворенности потребителей медицинских услуг вежливостью и внимательностью персонала составил 100,0 %. Следует отметить, что помимо перечисленных, есть еще учреждения здравоохранения, в которых не высказывались негативные оценки вежливости и внимательности медицинского персонала, однако при этом уровень удовлетворенности составил менее 100,0 %: некоторые респонденты просто затруднились с ответом на поставленный вопрос (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»).

Минимальный сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью медицинского персонала (среднее арифметическое от удовлетворенности вежливостью и внимательностью врачей, среднего и младшего медицинского персонала) составил 82,2 % — такое значение зафиксировано в ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», где вежливостью и внимательностью врачей удовлетворены 88,3 % пациентов, а среднего и младшего медицинского персонала — 80,0 и 78,3 % соответственно (табл. 2.4.1). Также относительно невысокие (менее 90,0 %) показатели удовлетворенности потребителей медицинских услуг вежливостью и внимательностью персонала поликлинических учреждений наблюдаются в ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (сводное значение удовлетворенности составляет 85,2 %: вежливостью и внимательностью врачей в той или иной степени удовлетворены 85,2 % респондентов, среднего медицинского персонала — 87,0 %, младшего — 83,3 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (86,7; 88,3, 86,7 и 85,0 % соответственно), ГБУЗ РМ

«Республиканская больница № 2» (86,7; 87,6, 85,0 и 87,5 %), ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (87,8; 96,7, 93,3 и 73,3 %) (рис. 2.4.2).

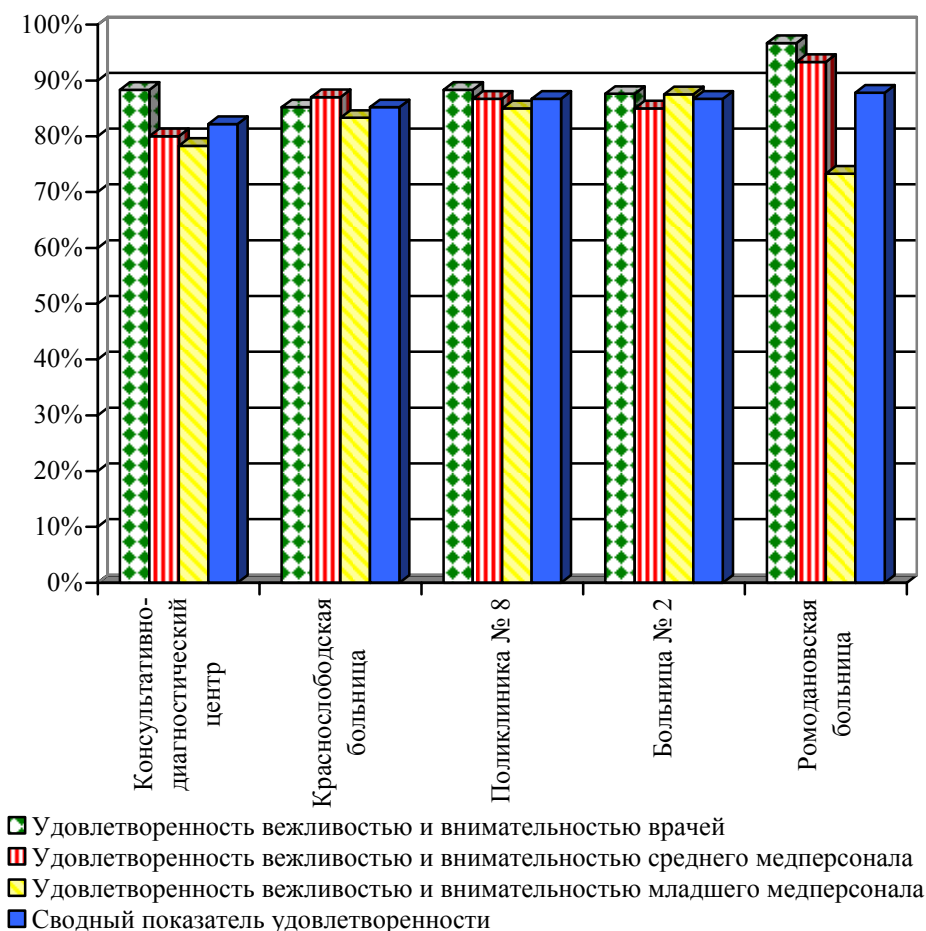


Рис. 2.4.2. Медицинские организации с относительно невысоким уровнем удовлетворенности потребителей медицинских услуг вежливостью и внимательностью медицинского персонала, %

В указанных учреждениях чаще, чем в остальных, со стороны пациентов звучали негативные оценки вежливости и внимательности медицинского персонала. При этом следует подчеркнуть, что в целом отрицательные оценки были крайне редкими. Лишь в 10 поликлинических учреждениях свыше 5 % респондентов в той или иной степени не удовлетворены вежливостью и внимательностью персонала, из них лишь 3 организации демонстрируют превышение на 10 % доли негативных отзывов. К ним относятся ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (сводный показатель неудовлетворенности составил 5,9 %, поскольку вежливостью и внимательностью врачей в той или иной степени не удовлетворены 7,6 % респондентов, среднего медперсонала — 5,1 %, младшего медперсонала — 5,1 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (12,4; 11,2; 11,2 и 14,9 % соответственно), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (6,2; 8,5; 3,4 и 6,8 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (8,3; 8,3; 8,3 и 8,3 %),

ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (5,7; 3,8; 1,9 и 11,3 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (8,1; 7,6; 6,1 и 10,6 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (5,1; 4,2; 2,8 и 8,4 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (6,5; 8,3; 6,9 и 4,2 %), ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» (12,3; 8,4; 15,0 и 13,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (10,9; 11,3; 13,8 и 7,6 %) (рис. 2.4.3).

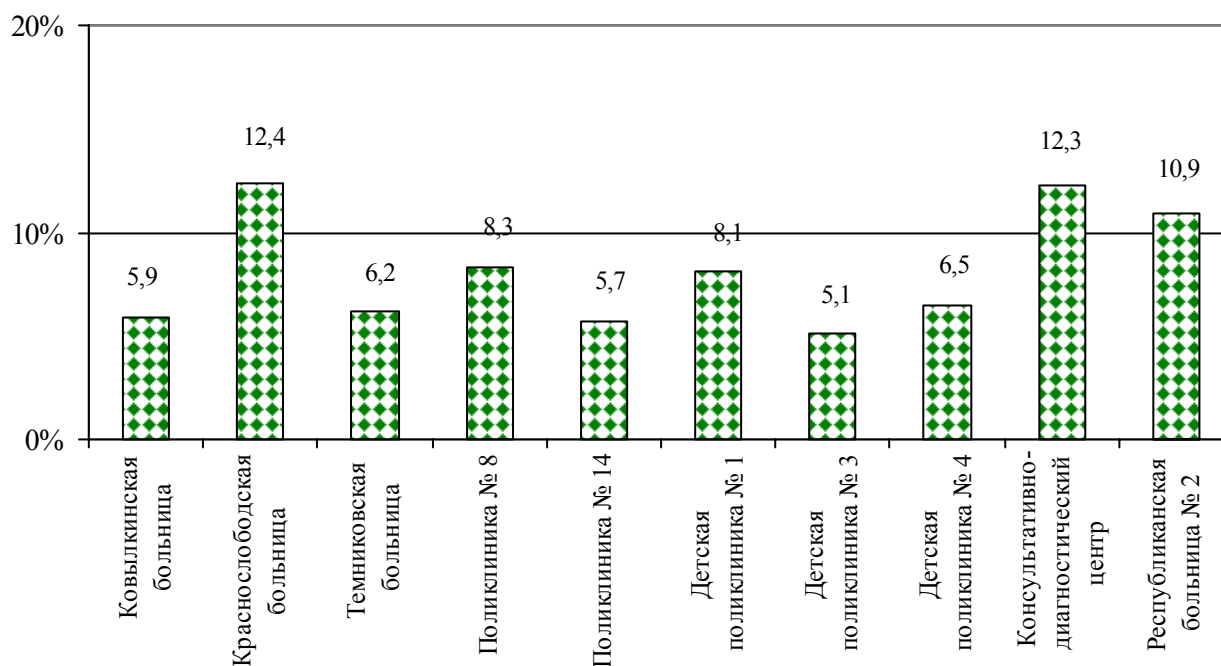


Рис. 2.4.3. Медицинские учреждения с существенной долей потребителей медицинских услуг, недовольных вежливостью и внимательностью медицинского персонала, %

Еще один показатель, относящийся к группе индикаторов, характеризующих доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, — «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации». Ситуация с удовлетворенностью пациентов компетентностью медперсонала схожа с их удовлетворенностью вежливостью и внимательностью работников поликлинических учреждений — абсолютное большинство респондентов выразили свою удовлетворенность. В среднем по всем медицинским организациям сводный показатель удовлетворенности компетентностью медицинского персонала составил 93,6 %. При этом компетентностью врачей удовлетворены 94,8 % респондентов (81,4 % — «удовлетворен», 13,4 % — «скорее удовлетворен»), среднего и младшего медицинского персонала — 93,7 % (80,1 и 13,6 %) и 92,1 % (77,6 и 14,5 %) соответственно (рис. 2.4.4).

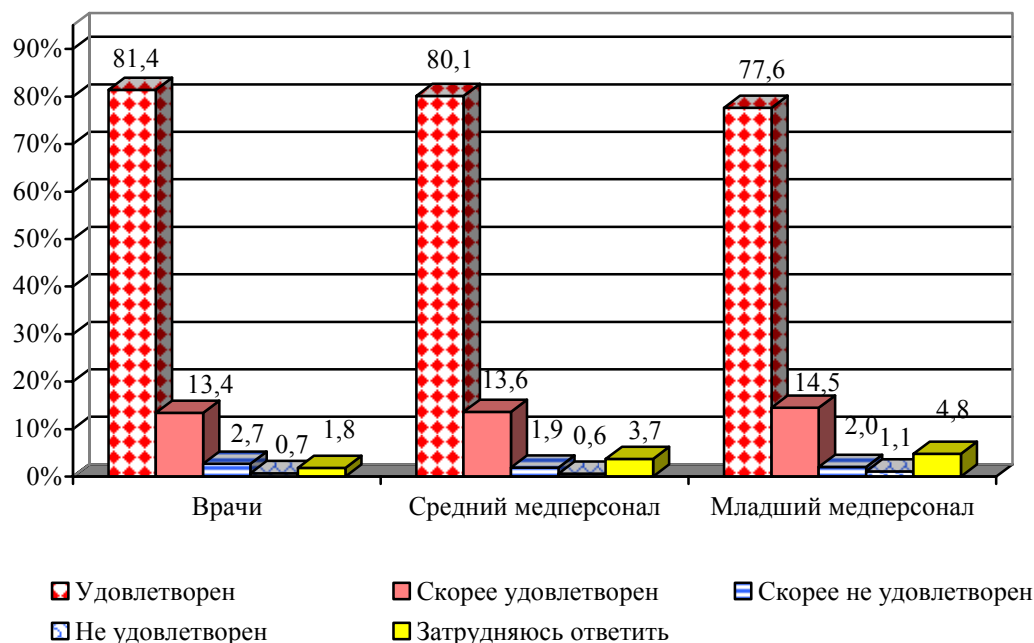


Рис. 2.4.4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала медицинской организации?», %

Так же, как и в ситуации с удовлетворенностью вежливостью и внимательностью, в рамках одного медицинского учреждения нет заметных колебаний в уровне удовлетворенности компетентностью различных групп медицинского персонала. Оценки данного качества врачей, среднего и младшего медицинского персонала приближены друг к другу (а часто и совпадают). Максимальный диапазон таких колебаний составляет 28,3 %. В ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», где компетентностью врачей удовлетворены 95,0 % респондентов, а младшего медицинского персонала — лишь 66,7 % (показатель неудовлетворенности при этом составляет 1,7 %; значительная часть опрошенных (31,7 %) просто затруднилась дать какую-либо оценку) (табл. 2.4.2). Причем только данное учреждение и нарушает описанную тенденцию. К числу поликлинических учреждений, где показатели удовлетворенности различными группами медицинского персонала расходятся более чем на 10,0 %, относятся также ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (при этом ни в одном из этих учреждений диапазон таких колебаний не превышает 13,5 %).

Таблица 2.4.2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала медицинской организации?», %

№ по Приказу	Организация	Удовлетворенность компетентностью врачей		Удовлетворенность компетентностью среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.)		Удовлетворенность компетентностью младшего медицинского персонала (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.)		Сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ¹	Сводный показатель неудовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ²
		Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен/Не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен		
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	97,2	2,8	91,7	8,3	96,3	3,7
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	96,7	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	91,5	1,7	83,1	1,7	78,0	0,0	84,2	1,1
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	92,5	2,5	92,5	2,5	87,5	5,0	90,8	3,3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	93,6	6,4	94,9	5,1	94,9	5,1	94,5	5,5
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	79,6	14,9	79,6	14,9	79,6	14,8	79,6	14,9
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	96,9	1,6	92,2	0,0	85,9	0,0	91,7	0,5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	98,0	2,0	100,0	0,0	100,0	0,0	99,3	0,7
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	91,1	5,4	87,3	5,4	91,1	1,8	89,8	4,2
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	98,3	0,0	99,4	0,0
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	91,7	5,0	88,3	0,0	86,7	0,0	88,9	1,7

¹ Среднее арифметическое от удовлетворенности вежливостью и внимательностью врачей/среднего/младшего персонала.

² Среднее арифметическое от неудовлетворенности вежливостью и внимательностью врачей/среднего/младшего персонала.

№ по Приказу	Организация	Удовлетворенность компетентностью врачей		Удовлетворенность компетентностью среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.)		Удовлетворенность компетентностью младшего медицинского персонала (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.)		Сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ¹	Сводный показатель неудовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ²
		Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен/Не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен		
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	95,9	4,1	94,5	5,5	95,9	4,1	95,4	4,6
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	92,3	0,0	92,3	0,0	92,3	0,0	92,3	0,0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	98,3	1,7	100,0	0,0	98,3	1,7	98,9	1,1
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	90,0	10,0	93,3	6,7	93,3	6,7	92,2	7,8
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	91,7	8,4	95,0	3,3	93,3	1,7	93,3	4,5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	91,9	6,1	93,9	6,1	91,8	6,1	92,5	6,1
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	91,6	6,8	91,5	5,1	88,1	10,2	90,4	7,4
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	100,0	0,0	96,7	0,0	96,7	0,0	97,8	0,0
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	93,3	5,0	88,3	5,0	85,0	5,0	88,9	5,0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	100,0	0,0	97,1	0,0	97,1	0,0	98,1	0,0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	96,2	3,8	94,3	0,0	88,7	11,3	93,1	5,0
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	97,1	0,0	97,1	0,0	97,1	0,0	97,1	0,0
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	89,4	9,1	92,4	6,0	90,9	6,0	90,9	7,0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	87,3	5,6	98,5	0,0	96,9	1,5	94,2	2,4

№ по Приказу	Организация	Удовлетворенность компетентностью врачей		Удовлетворенность компетентностью среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.)		Удовлетворенность компетентностью младшего медицинского персонала (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.)		Сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ¹	Сводный показатель неудовлетворенности вежливостью и внимательностью персонала медицинской организации ²
		Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен/Не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен	Удовлетворен/Скорее удовлетворен	Не удовлетворен/Скорее не удовлетворен		
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	98,4	0,0	90,1	4,2	87,3	4,2	91,9	2,8
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	97,2	2,8	97,2	2,8	97,2	2,8	97,2	2,8
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	83,3	11,7	79,7	10,1	70,0	16,7	77,7	12,8
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	97,9	2,1	100,0	0,0	100,0	0,0	99,3	0,7
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	87,6	8,8	85,0	10,0	87,5	7,5	86,7	8,8
4.12	ГБУЗ РМ «Кочуровская районная больница»	93,0	4,7	93,0	2,3	93,0	2,3	93,0	3,1
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	95,0	0,0	86,7	0,0	66,7	1,7	82,8	0,6
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	92,5	0,0	92,5	0,0	92,5	0,0	92,5	0,0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	99,4	0,6	97,1	0,0	95,3	0,0	97,3	0,2
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	96,7	3,3	100,0	0,0	100,0	0,0	98,9	1,1
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	95,0	5,0	95,0	5,0	95,0	5,0	95,0	5,0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	95,1	0,0	85,4	0,0	95,1	0,0	91,9	0,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	97,5	0,0	95,0	0,0	95,0	2,5	95,8	0,8
Итого		94,8	3,4	93,7	2,5	92,1	3,1	93,6	3,0

В 5 учреждениях здравоохранения зафиксирован максимальный (100 %) уровень удовлетворенности компетентностью медицинского персонала. В этом числе поликлиники 3-х районных больниц (ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»), а также ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» и ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер». При этом в ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» и ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» принявшие участие в исследовании потребители медицинских услуг выбирали при ответе исключительно вариант «удовлетворен». Описанная ситуация характерна для оценки удовлетворенности компетентностью как врачей, так и среднего и младшего медицинского персонала. Помимо указанных учреждений о какой-либо неудовлетворенности компетентностью различных групп медицинских работников ни разу не заявляли пациенты ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»: отсутствие максимального уровня удовлетворенности в этих учреждениях объясняется тем, что некоторые респонденты затруднились с ответом на поставленный вопрос.

Минимальный сводный показатель удовлетворенности компетентностью медицинского персонала зафиксирован в ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», где компетентность врачей устраивает 83,3 % респондентов, среднего и младшего медицинского персонала — 79,7 и 70,0 % соответственно. Кроме того, еще в одном учреждении уровень удовлетворенности компетентностью сотрудников составил менее 80,0 % — в ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (компетентностью врачей, среднего и младшего медицинского персонала удовлетворены по 79,6 % потребителей медицинских услуг). Значения удовлетворенности на уровне менее 90,0 % зафиксированы в поликлиниках ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (84,2; 91,5; 83,1 и 78,0 % соответственно), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (89,8; 91,1; 87,3 и 91,1 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (88,9; 91,7; 88,3 и 86,7 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (88,9; 93,3; 88,3 и 85,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (86,7; 87,6; 85,0 и

87,5 %) и ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (82,8; 95,0; 86,7 и 66,7 %). Причем, по результатам исследования, менее всего респонденты удовлетворены компетентностью младшего медицинского персонала именно последнего учреждения.

Что касается отзывов потребителей медицинских услуг, содержащих неудовлетворенность компетентностью персонала поликлинических учреждений, то в целом их число незначительное. Сводный показатель неудовлетворенности составил лишь 3,0 %, при этом компетентностью врачей в среднем не удовлетворены 3,4 % респондентов, среднего и младшего медицинского персонала — 2,5 и 3,1 % соответственно. Лишь в 7 поликлинических учреждениях уровень неудовлетворительных оценок превысил 5,0 % от общего числа опрошенных, из них лишь в 2-х организациях этот показатель превышает 10,0 %: в ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (14,9 %; компетентностью врачей и среднего медперсонала не удовлетворены по 14,9 % респондентов, младшего медперсонала — 14,8 %), ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» (12,8 %; 11,7; 10,1 и 16,7 % соответственно), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (8,8; 8,8; 10,0 и 7,5 %), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (7,4; 6,8; 5,1 и 10,2 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (7,0; 9,1; 6,0 и 6,0 %), ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (6,1; 6,1; 6,1 и 6,1 %) и ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (5,5; 6,4; 5,1 и 5,1 %) (рис. 2.4.5).

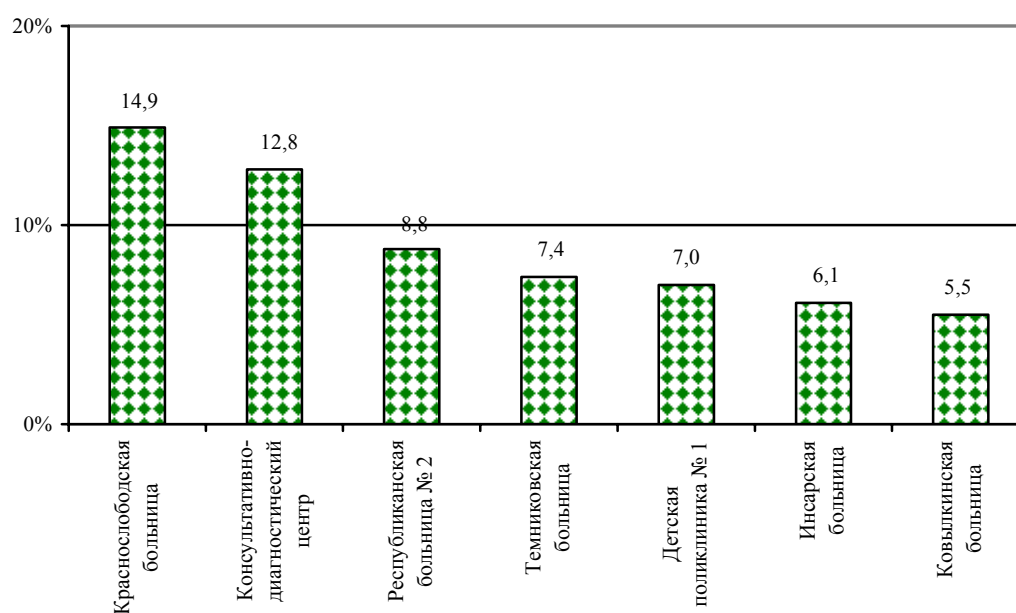


Рис. 2.4.5. Медицинские учреждения с существенной долей потребителей медицинских услуг, неудовлетворенных компетентностью медицинского персонала, %

2.5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

Логичным следствием рассмотренных тенденций (легкости попадания на прием к нужному специалисту, приемлемых условий ожидания приема, вежливости, внимательности, компетентности персонала и др.) является тот факт, что практически все респонденты удовлетворены оказанными медицинскими услугами. В целом это мнение разделяют 93,0 % опрошенных (72,2 % участников опроса выбрали вариант «удовлетворен», 20,8 % — «скорее удовлетворен») (рис. 2.5.1). Процент респондентов, придерживающихся противоположных позиций, незначительный. Так, доля тех, кто полностью не удовлетворен оказанными медицинскими услугами, составила лишь 1,5 %; скорее не удовлетворен — 4,3 %.

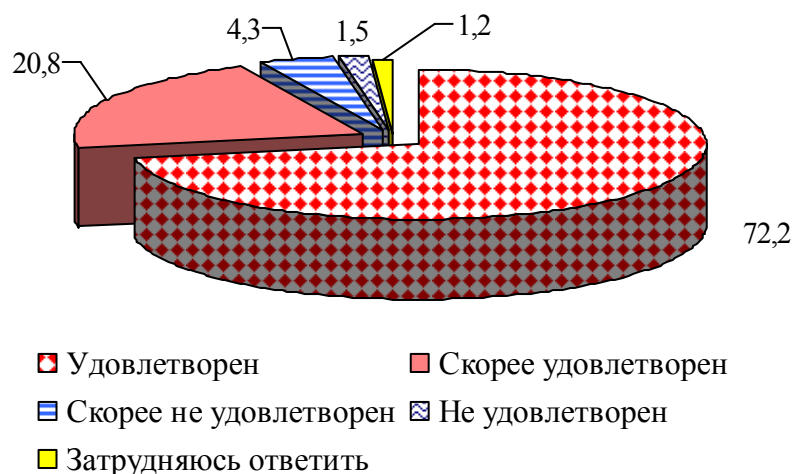


Рис. 2.5.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы оказанными медицинскими услугами?», %

В ряде медицинских организаций зафиксирован максимальный (100,0 %) уровень удовлетворенности оказанными медицинскими услугами. Исключительно позитивные отзывы давали респонденты ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» и ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер» (табл. 2.5.1). При этом в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» и ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» все опрошенные потребители медицинских услуг заявили, что они полностью ими удовле-

ны, никаких альтернативных вариантов ответа, в том числе «скорее удовлетворен», не было. Таким образом, в остальных из перечисленных учреждений все ответы респондентов пришлись на варианты «удовлетворен» и «скорее удовлетворен». В ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» и ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» максимально возможный уровень удовлетворенности оказанными медицинскими услугами не был достигнут, однако ни один из респондентов также не заявил о какой-либо неудовлетворенности: некоторые опрошенные затруднились с ответом на вопрос. Таким образом, доля медицинских организаций, в которых ни один из респондентов ни разу не заявил о своей неудовлетворенности (в той или иной степени) оказанными медицинскими услугами, составила 23,3 % (10 из 43 учреждений).

Таблица 2.5.1

**Распределение ответов респондентов на вопрос
«Удовлетворены ли Вы оказанными медицинскими услугами?», %**

№ по Приказу	Организация	Удовлетворен/ Скорее удовлетворен (f)	Скорее не удовлетворен/ Не удовлетворен	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	97,2	2,8	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	97,7	0,0	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	100,0	0,0	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	91,5	3,4	5
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	90,0	2,5	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	88,6	11,4	4
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	87,0	13,0	4
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	89,1	10,9	4
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	96,0	2,0	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	82,1	10,8	3

№ по Приказу	Организация	Удовлетворен/ Скорее удо- влетворен (f)	Скорее не удовлетво- рен/ Не удовле- творен	Оценочные баллы*
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	0,0	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клини- ческая больница № 3»	91,7	8,3	5
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клини- ческая больница № 5»	86,3	13,7	4
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфек- ционная клиническая больница»	84,6	15,4	3
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	0,0	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	86,7	13,3	4
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	98,8	0,0	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная боль- ница»	93,3	6,7	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская район- ная больница»	98,6	1,4	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная боль- ница»	91,8	8,2	5
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская район- ная больница»	100,0	0,0	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	91,5	6,8	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	93,3	6,7	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	88,3	10,0	4
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	91,4	8,6	5
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	83,0	17,0	3
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	91,4	4,3	5
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	92,4	7,6	5
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	96,9	1,5	5
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	90,1	4,2	5
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	94,4	4,2	5

№ по Приказу	Организация	Удовлетворен/ Скорее удо- влетворен (f)	Скорее не удовлетво- рен/ Не удовле- творен	Оценочные баллы*
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консуль- тативно-диагностический центр»	78,3	20,0	2
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериа- трический центр»	100,0	0,0	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больни- ца № 2»	86,3	12,6	4
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	93,0	7,0	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	94,9	5,1	5
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стомато- логическая поликлиника»	92,5	2,5	5
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поли- клиника № 1»	99,4	0,6	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологиче- ская поликлиника»	95,0	5,0	5
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онколо- гический диспансер»	90,0	7,5	5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский нарко- логический диспансер»	100,0	0,0	5
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский лечеб- но-физкультурный диспансер»	100,0	0,0	5
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республикан- ский кожно-венерологический дис- пансер»	100,0	0,0	5
Итого		93,0	5,8	—

* Оценочный балл зависит от значения f:

$f < 70 \%$ — 0 баллов;

$70 \% \leq f < 75 \%$ — 1 балл;

$75 \% \leq f < 80 \%$ — 2 балла;

$80 \% \leq f < 85 \%$ — 3 балла;

$85 \% \leq f < 90 \%$ — 4 балла;

$f \geq 90 \%$ — 5 баллов.

Значительное число респондентов, неудовлетворенных оказанными медицинскими услугами, зафиксировано в ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» — 20,0 % (рис. 2.5.2). Также в 9 учреждениях уровень неудовлетворенности превысил 10,0 %: в ГБУЗ РМ «Поли-

клиника № 14» (17,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (15,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (13,7 %), ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (13,3 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (13,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (12,6 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (11,4 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (10,9 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (10,8 %).

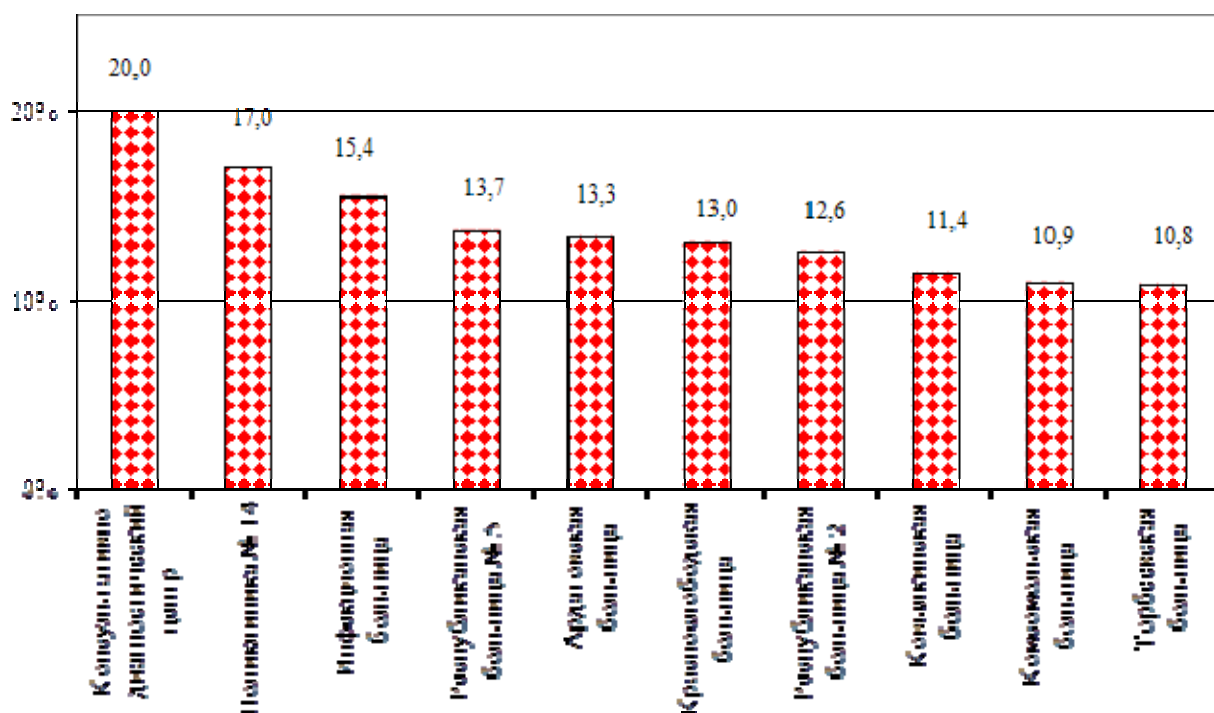


Рис. 2.5.2. Медицинские учреждения с существенной долей потребителей медицинских услуг, неудовлетворенных оказанными медицинскими услугами, %

Высоким уровнем удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг объясняется то обстоятельство, что 4 из 5 респондентов готовы рекомендовать медицинскую организацию своим друзьям и родственникам для получения медицинской помощи (рис. 2.5.3).

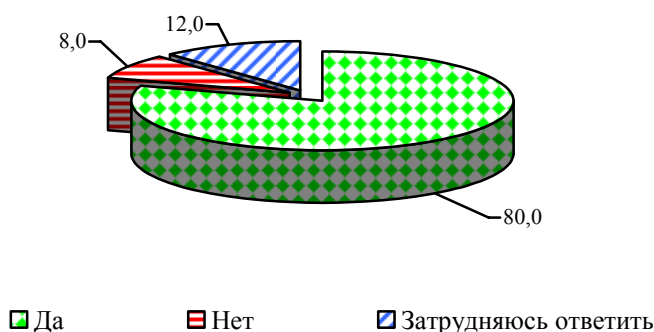


Рис. 2.5.3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?», %

Следует признать, что в данном случае ситуация не так однозначна, как в ответах на предыдущие вопросы, и наблюдается довольно широкий диапазон колебаний в зависимости от конкретного медицинского учреждения. Отмечены медицинские учреждения, в которых все опрошенные потребители услуг готовы рекомендовать их своему кругу общения, так и те, в которых такую готовность выразили менее 70,0 % опрошенных (табл. 2.5.2). К ним относятся ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», а также ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (69,4 %), ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (68,3 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (67,9 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (65,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (63,3 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (61,1 %), ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (60,0 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (56,7 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (50,0 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (45,3 %).

Таблица 2.5.2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?», %

№ по Приказу	Организация	Да (г)	Нет	Затрудняюсь ответить	Оценочные баллы*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	69,4	16,7	13,9	0
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	97,7	0,0	2,3	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	100,0	0,0	0,0	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	76,3	3,4	20,3	2
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	80,0	0,0	20,0	3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	86,1	10,1	3,8	4
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	61,1	14,8	24,1	0
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	68,3	6,3	25,4	0

№ по Приказу	Организация	Да (г)	Нет	Затрудняюсь ответить	Оценочные баллы*
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	82,0	2,0	16,0	3
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	67,9	26,4	5,7	0
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	98,3	0,0	1,7	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	63,3	15,0	21,7	0
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	74,0	11,0	15,1	1
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	92,3	0,0	7,7	5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	98,3	0,0	1,7	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	60,0	6,7	33,3	0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	92,5	0,0	7,5	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	93,3	5,0	1,7	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	89,9	1,4	8,7	4
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	87,8	10,2	2,0	4
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	81,8	9,1	9,1	3
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	78,0	8,5	13,5	2
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	90,0	3,3	6,7	5
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	56,7	23,3	20,0	0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	77,1	5,7	17,1	2
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	45,3	35,8	18,9	0
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	81,4	5,7	12,9	3
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	80,3	7,6	12,1	3
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	92,3	1,5	6,2	5
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	71,8	1,4	26,8	1
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	70,8	11,1	18,1	1
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	75,0	8,3	16,7	2

№ по Приказу	Организация	Да (г)	Нет	Затрудняюсь ответить	Оценочные баллы*
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	70,8	2,1	27,1	1
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	50,0	32,5	17,5	0
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	72,1	20,9	7,0	1
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	78,9	3,5	17,5	2
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	82,5	0,0	17,5	3
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	97,1	1,2	1,8	5
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	91,7	0,0	8,3	5
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	65,0	25,0	10,0	0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	85,4	7,3	7,3	4
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	0,0	0,0	5
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	0,0	0,0	5
Итого		80,0	8,0	12,0	—

* Оценочный балл зависит от значения г:

$г < 70 \%$ — 0 баллов;

$70 \% \leq г < 75 \%$ — 1 балл;

$75 \% \leq г < 80 \%$ — 2 балла;

$80 \% \leq г < 85 \%$ — 3 балла;

$85 \% \leq г < 90 \%$ — 4 балла;

$г \geq 90 \%$ — 5 баллов.

Следует отметить, что относительно невысокая доля респондентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию своим друзьям и родственникам, в некоторых учреждениях не означает, что потребители их услуг однозначно не готовы этого сделать. Значительную часть опрошенных сформулированный вопрос просто ставил в тупик и они не могли озвучить какую-либо четкую позицию, затруднившись с ответом. Возможно, не пожелав даже теоретически допустить, что их родственники и друзья столкнутся с проблемами со здоровьем. Так, например, в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» 33,3 % респондентов затруднились с ответом на этот вопрос, ГАУЗ РМ «Рес-

публиканский гериатрический центр» — 27,1 %, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» — 26,8 %, ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» — 25,4 %.

Максимальные доли тех, кто не готов рекомендовать услуги медицинской организации своим друзьям и родственникам, зафиксированы в ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (35,8 %), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (32,5 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (26,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (25,0 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (23,3 %), ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница» (20,9 %).

2.6. Коррупция

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что проблема вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала не является актуальной для поликлинических учреждений Республики Мордовия. В среднем по всем медицинским учреждениям с подобными фактами коррупции столкнулись лишь 1,8 % потребителей медицинских услуг (табл. 2.6.1).

Таблица 2.6.1

**Распределение ответов респондентов на вопрос
«Приходилось ли Вам в ходе получения услуги сталкиваться с фактом
вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала?», %**

№ по Приказу	Организация	Да	Нет
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	0,0	100,0
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	0,0	100,0
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	0,0	100,0
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	0,0	100,0
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	0,0	100,0
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	27,8	72,2
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	1,9	98,1
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	0,0	100,0
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	0,0	100,0
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	1,8	98,2
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	0,0	100,0

№ по Приказу	Организация	Да	Нет
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	0,0	100,0
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	0,0	100,0
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	0,0	100,0
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	0,0	100,0
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	0,0	100,0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	1,3	98,8
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	0,0	100,0
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	1,4	98,6
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	2,0	98,0
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	0,0	100,0
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	3,4	96,6
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	3,3	96,7
4.01	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	0,0	100,0
4.02	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	0,0	100,0
4.03	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	5,7	94,3
4.04	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	0,0	100,0
4.05	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	0,0	100,0
4.06	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	1,5	98,5
4.07	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	0,0	100,0
4.08	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	0,0	100,0
4.09	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	0,0	100,0
4.10	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	0,0	100,0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	5,0	95,0
4.12	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	0,0	100,0
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	3,4	96,6
4.14	ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	0,0	100,0
4.15	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	1,8	98,2
4.16	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	0,0	100,0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	0,0	100,0
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	0,0	100,0
5.3	ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	0,0	100,0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	0,0	100,0
Итого		1,8	98,2

При этом в большинстве медицинских организаций (69,8 %) ни один респондент не сталкивался с фактами вымогательства каких-либо «благодарностей» со стороны персонала.

В большинстве остальных учреждений здравоохранения жалобы респондентов на проявления коррупции со стороны медицинского персонала единичные. Лишь в 2-х медицинских организациях доля опрошенных, отметивших факты вымогательства денег и подарков, превысила 5,0 % — в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (рис. 2.6.1). Причем, если во 2-м случае это превышение минимальное (5,7 %), то результат, отмеченный в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», крайне высокий (27,8 %) и ситуация, сложившаяся здесь, требует дополнительного изучения и пристального внимания.

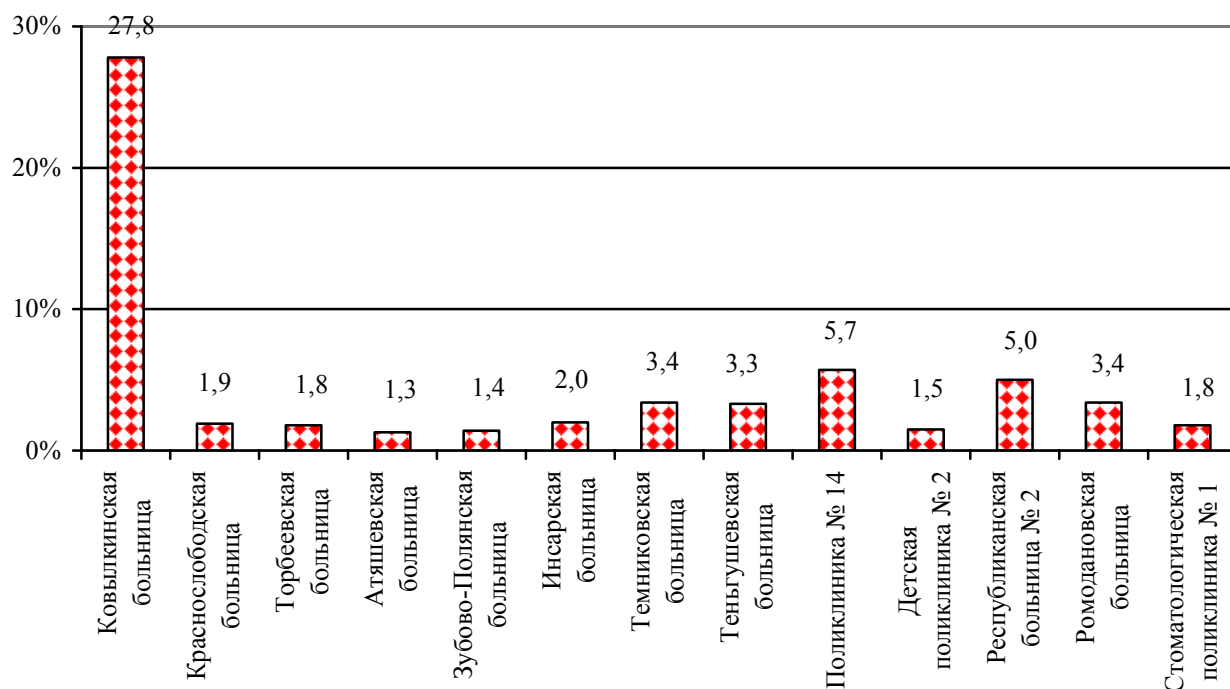


Рис. 2.6.1. Медицинские организации, в которых респонденты при получении услуг сталкивались с фактами вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала, %

2.7. Рейтинг амбулаторно-поликлинических медицинских организаций по результатам социологического опроса

Результаты, полученные в ходе организованного социологического исследования, позволили ранжировать медицинские учреждения в зависимости от значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг и основанных, главным образом, на удовлетворенности пациентов различными аспектами работы.

Открытость и доступность информации о медицинской организации характеризуют показатели, сформулированные как «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации» и «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации». По этим показателям большинство обследованных учреждений здравоохранения не получили ни одного оценочного балла из-за того, что потребители услуг не смотрят информационные стенды и не обращаются к сведениям, доступным на официальных сайтах медицинских организаций.

По показателю «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации» 36 из 43 медицинских учреждений не присвоено ни одного оценочного балла. Единичные организации получили не самые высокие баллы по этому показателю: ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» (3 балла), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (3 балла), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (3 балла), ГБУЗ РМ «Родильный дом» (2 балла), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3» (1 балл), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (1 балл). Только ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» получает по этому показателю наивысший балл — 5 (рис. 2.7.1.).

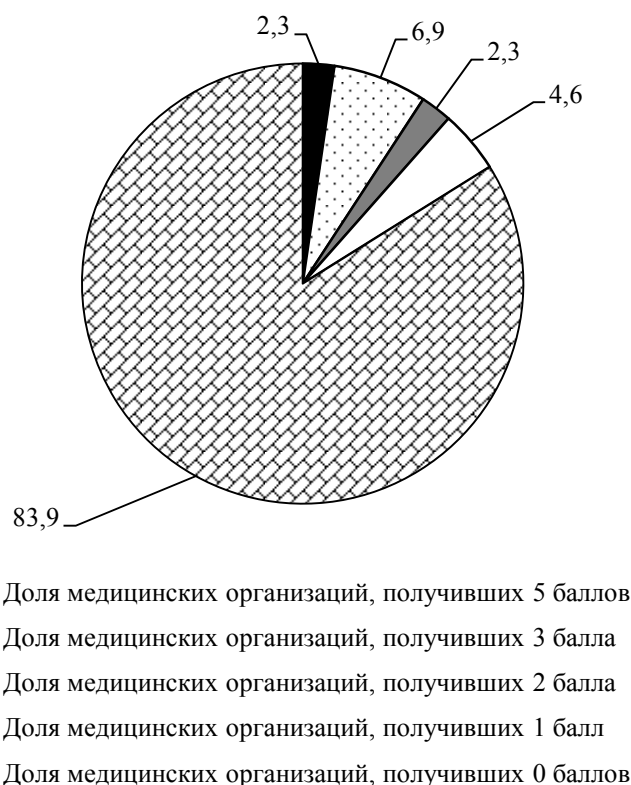


Рис. 2.7.1. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинских организаций, %

По показателю «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации» ситуация еще менее позитивная, т. к. малая часть потребителей услуг обращаются к официальным сайтам медицинских организаций с целью получения информации о работе медицинского учреждения и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения. В результате только ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» получает 3 балла по этому показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, остальные 42 организации — 0 баллов.

По итогам опроса неоднозначная ситуация складывается с выполнением медицинскими организациями показателя «Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию», так как 12 учреждений не справились с его выполнением и получили 0 баллов (в этих организациях менее 70,0 % опрошенных записались на прием при первом обращении): ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская поликли-

ника № 3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница». Также низкая доля потребителей услуг, записавшихся на прием при первом обращении, зафиксирована еще в 4-х организациях, которым присвоено по 1 баллу: в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2».

Наиболее высокие оценки, позволяющие присвоить организациям по 5 баллов по этому показателю, были даны респондентами в следующих 13 организациях: ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница».

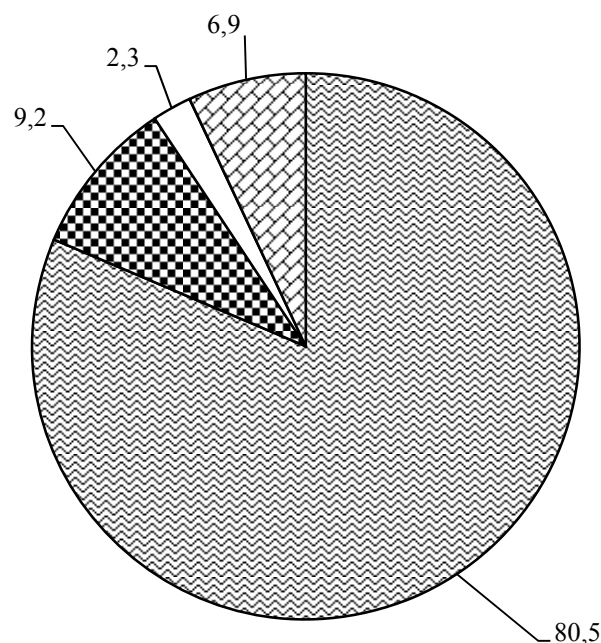
Средние значения указанного показателя (от 2 до 4 баллов) распределились между остальными 14 медицинскими организациями. Пропорциональные соотношения оценочных баллов по критерию оценки качества медицинских услуг «Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию» представлены на рис. 2.7.2.



Рис. 2.7.2. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию», %

Таким образом, распределение оценочных баллов показало, что практически равны доли медицинских организаций, в которых отмечены самые высокие и самые низкие значения показателя «Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию».

«Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием» как показатель оценки качества и доступности медицинских услуг соблюдается, по данным опроса, в подавляющем большинстве обследованных организаций (в 35 из 43). Вместе с тем необходимо отметить 3 учреждения здравоохранения, которые не имеют оценочных баллов по этому показателю: ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4». В этих медицинских организациях превышены сроки ожидания приема врача с момента записи на прием. Итоговое распределение оценочных баллов по количеству организаций, которым они были присвоены, представлено на рис. 2.7.3.



- ▣ Доля медицинских организаций, получивших 5 баллов
- ▣ Доля медицинских организаций, получивших 4 балла
- ▣ Доля медицинских организаций, получивших 3 балла
- ▣ Доля медицинских организаций, получивших 0 баллов

Рис. 2.7.3. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием», %

Довольно высоко опрошенные пациенты медицинских организаций оценили условия ожидания приема у врача (наличие свободных мест, туалета, питьевой воды; чистоту и свежесть помещения). По показателю «Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема у врача» все обследованные учреждения получили оценочные баллы, причем в 30 из 43 организаций они были самые высокие (5 баллов), в 7 организациях — по 4 балла (ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»); в 3 организациях — 3 балла (ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»), в 2 учреждениях — 2 балла (ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»). ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» получила 1 балл. Итоговое соотношение оценочных баллов по

критерию оценки качества медицинских услуг «Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема у врача» представлены на рис. 2.7.4.



Рис. 2.7.4. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема у врача», %

Медицинские организации, принявшие участие в опросе, не отличает строгость в соблюдении графика приема у врача в установленное по записи время. По показателю «Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи» получили наивысшую оценку (5 баллов) всего 14 организаций: ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница».

Не получили ни одного балла по этому показателю следующие 10 организаций: ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница». Остальные 19 медицинских учреждений оценивались в диапазоне от 1 до 4 баллов: 7 организаций получили по 3 балла; по 4 учреждения в каждой группе — 1, 2 и 4 балла. Такое диаметрально противоположное расположение основных групп организаций по этому показателю на крайних точках шкалы оценки не позволяет предположить однозначную тенденцию политики медицинских учреждений по соблюдению данного показателя. Возможно, не всем коллективам и руководителям организаций он представляется важным и достижимым (рис 2.7.5.).

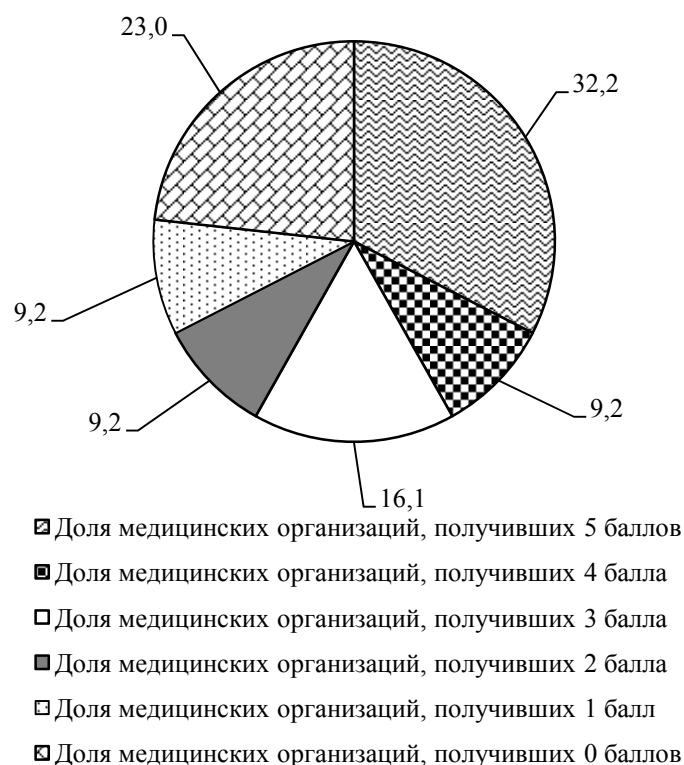
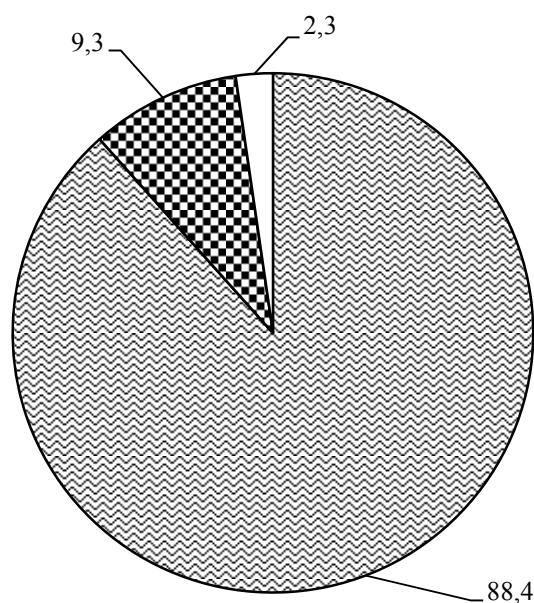


Рис. 2.7.5. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи», %

Подавляющее большинство обследованных медицинских организаций назначает и проводит диагностические исследования своим пациентам. Лишь

в 2-х медицинских учреждениях среди потребителей услуг нет ни одного респондента, которому бы было назначено диагностическое исследование (ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»). Такие показатели качества предоставления медицинских услуг, как «Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование» и «Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи», являются практически зеркальным отражением друг друга по распределению количества баллов, полученных медицинскими организациями: 35 учреждений получили по 5 баллов, 5 организаций — по 4 балла, 2 учреждения — по 3 балла и 2 организации — по 1 баллу. Это свидетельствует о том, что ситуация с соблюдением нормативного срока и времени проведения исследования вполне благополучная: 80,5 % обследованных медицинских организаций выполнили эти показатели в полной мере.

Позитивные оценки потребителей медицинских услуг по различным аспектам особенностей функционирования медицинских организаций предопределили то обстоятельство, что абсолютное большинство поликлинических учреждений (38 из 43) получили максимальный балл по критерию оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации». 4 учреждения получили по 4 балла (ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница») и лишь одно (ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр») — 3 балла. Таким образом, доля учреждений с максимальным баллом по рассматриваемому критерию составила 88,4 % (рис. 2.7.6).



- ▣ Доля медицинских организаций, получивших 5 баллов
- ▣ Доля медицинских организаций, получивших 4 балла
- Доля медицинских организаций, получивших 3 балла

Рис. 2.7.6. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации», %

Таким образом, ситуация в сфере удовлетворенности компетентностью персонала поликлинических учреждений практически совпадает с положением дел в области удовлетворенности респондентов вежливостью и внимательностью. Поэтому вполне логично, что абсолютное большинство поликлинических учреждений (35 из 43) также получают максимальный балл по критерию оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации». ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» и ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» получили по 4 балла; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» и ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» — по 3 балла, ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» и ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» — по 2 балла. В целом доля учреждений с максимальным баллом по рассматриваемому критерию составила 81,4 % (рис. 2.7.7).



Рис. 2.7.7. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации», %

Также большинство поликлинических учреждений (32 из 43) получили максимальный балл (5 баллов) и по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами»; 7 организаций — по 4 балла. Наименьшее значение показателя, характеризующего удовлетворенность оказанными медицинскими услугами, зафиксировано у ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» (2 балла), а также ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» и ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (по 3 балла) (рис. 2.7.8).



Рис. 2.7.8. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами», %

Пациенты некоторых организаций не готовы в массовом порядке рекомендовать их услуги своим друзьям и родственникам (хотя в целом по всем учреждениям процент респондентов, положительно ответивших на этот вопрос, очень высокий). Данное обстоятельство предопределило то положение, что 10 из 43 поликлинических учреждений даже не достигли минимального значения для получения баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи». К ним относятся ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер». 5 организаций получили по 1 баллу (ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр», ГБУЗ РМ «Республи-

канская клиническая больница № 5 ») и такое же количество учреждений — 2 балла (ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»). В то же время в остальных учреждениях здравоохранения ситуация лучше: 6 медицинских организаций получили 3 балла, 4 учреждения — 4 балла; 13 организаций — 5 баллов. Таким образом, доля поликлиник с максимальным баллом по рассматриваемому показателю оценки медицинских учреждений несущественно отличается от числа не достигших даже минимального порогового значения для получения хотя бы одного балла — 30,2 и 23,3 % соответственно (рис. 2.7.9).

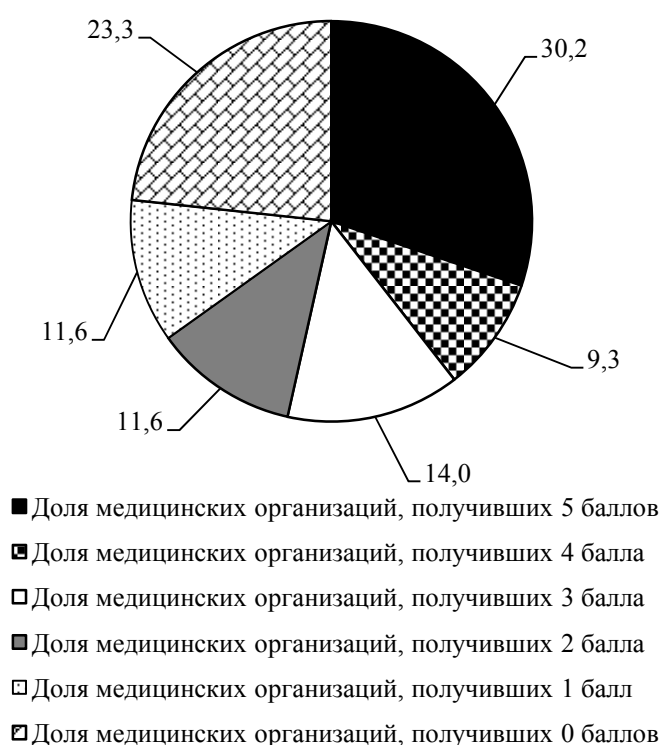


Рис. 2.7.9. Распределение оценочных баллов по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи», %

Суммирование значений показателей позволило сформировать промежуточный рейтинг поликлинических учреждений («промежуточный», т. к. в итоговом рейтинге, помимо удовлетворенности потребителей медицинских услуг различными аспектами работы учреждения, будут учитываться и «объективные» показатели — полнота, актуальность, понятность информации на сайте организации и др.) (табл. 2.7.6).

Таблица 2.7.6

Распределение баллов по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
1	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	3	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	1—2
2	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	4	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53	1—2
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	3	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	52	3
4	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4
5	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	0	0	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5—6

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
6	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	0	0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5—6
7	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	0	0	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47	7—9
8	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	0	0	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47	7—9
9	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	0	0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	47	7—9
10	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	0	0	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	46	10—11
11	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	0	0	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	46	10—11

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
12	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиниче- ская больница»	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	45	12—13
13	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	0	0	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	45	12—13
14	ГАУЗ РМ «Республикан- ская стоматологическая поликлиника»	0	0	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	44	14—15
15	ГБУЗ РМ «Республикан- ская офтальмологическая больница»	0	0	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	44	14—15
16	ГБУЗ РМ «Инсарская рай- онная больница»	0	0	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	43	16
17	ГБУЗ РМ «Детская поли- клиника № 2»	0	0	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	42	17—18
18	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	0	0	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	42	17—18

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
19	ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	1	41	19—20
20	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	1	0	5	5	5	1	5	4	5	5	4	1	41	19—20
21	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	0	0	3	3	5	0	4	5	5	5	5	5	40	21—23
22	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	0	0	0	5	5	3	5	5	5	5	5	2	40	21—23
23	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	0	0	5	5	5	0	5	3	5	5	5	2	40	21—23
24	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	1	0	0	5	4	4	5	4	5	5	5	1	39	24

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
25	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	0	0	0	4	5	1	5	5	5	5	3	5	38	25—26
26	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	2	0	0	0	5	1	5	5	5	5	5	5	38	25—26
27	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	0	0	1	5	2	5	5	5	5	5	4	0	37	27—29
28	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	0	0	0	5	4	2	4	4	5	5	5	3	37	27—29
29	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	0	0	0	5	5	3	5	5	4	3	5	2	37	27—29
30	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	0	0	0	5	5	0	5	5	5	5	5	1	36	30—31
31	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	0	0	0	5	5	2	5	5	5	4	5	0	36	30—31

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
32	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	0	0	0	5	5	1	5	5	5	5	4	0	35	32—35
33	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	0	0	4	5	2	2	5	5	4	4	4	0	35	32—35
34	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	0	0	2	5	3	0	5	5	5	5	5	0	35	32—35
35	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	0	0	5	5	5	0	5	3	5	4	3	0	35	32—35
36	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	0	0	0	5	5	5	—	—	5	5	5	4	34	36
37	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	3	0	0	0	4	2	3	5	5	5	5	1	33	37
38	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	0	0	2	0	5	5	—	—	5	5	5	5	32	38—40

№ п/п	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями												Итоговая сумма баллов	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций, сформированном на основе результатов социологического исследования
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями ожидания приема в медицинской организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи		
39	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	0	0	4	5	5	0	5	4	3	2	2	2	32	38—40
40	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	0	0	3	4	4	0	4	2	5	3	5	2	32	38—40
41	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	0	0	1	4	5	0	4	5	4	4	4	0	31	41
42	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	0	0	3	5	2	0	2	5	5	5	3	0	30	42
43	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	0	0	1	5	1	0	4	4	4	2	4	0	25	43

Как видно из таблицы, самые большие суммы баллов (53 балла) по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, получили 2 поликлинических учреждения — ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница» и ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»: именно в них потребители услуг в наибольшей степени удовлетворены различными аспектами их работы. Данные организации получили максимальные показатели оценки по критериям «Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию», «Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием», «Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи», «Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование», «Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи», «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации», «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации», «Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами», «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи». При этом следует отметить, что достигнутый результат не является максимально возможным. Учреждения имеют потенциал совершенствования в плане таких критериев, как «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации» и «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации».

Кроме того, высокие суммы баллов, а следовательно, высокие позиции в рейтинге поликлинических учреждений республики получили ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (52 балла), ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» (50), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер» (49), ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» (49), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» (47), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (47), ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница» (47), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (46), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15» (46). Примечательно, что по таким критериям, как «Доля потребителей услуг, удовлетворенных

качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации» и «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации», все эти учреждения не получили ни одного балла.

Самую незначительную сумму баллов (данное обстоятельство предопределило и последнюю позицию в рейтинге поликлинических учреждений) получило ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» — 25 баллов. Данная организация имеет максимальный балл лишь по оценочному критерию «Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)», при этом по ряду других критериев минимальные значения для получения оценочных баллов достигнуты не были («Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации», «Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации», «Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи» и «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи»). Низкие позиции в рейтинге поликлинических учреждений, с точки зрения удовлетворенности потребителей их услуг различными аспектами деятельности, также заняли ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (30 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (31), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (32), ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр» (32), ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» (32), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» (33), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (34). Таким образом, ни одно учреждение, за исключением ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», не получило сумму баллов менее 30.

В остальных учреждениях здравоохранения суммы баллов по различным оценочным критериям находятся в диапазоне от 35 (такое значение зафиксировано в ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница») до 45 (ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»).

Р а з д е л 3. Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в стационарных условиях

3.1. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг

Опрос «Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в стационарных условиях» позволил измерить уровень удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг в 29 стационарных организациях ГО Саранск и муниципальных образований Мордовии, сформировать рейтинг их деятельности в зависимости от полученных показателей, а также выявить недостатки при получении медицинских услуг.

В стационарных условиях при госпитализации получателей медицинских услуг больные в первую очередь попадают в приемный покой медицинской организации, куда они направляются в плановом порядке или поступают экстренно. При анализе показателей, характеризующих условия ожидания в приемном покое медицинского учреждения, важно учесть наличие и доступность питьевой воды, туалета, а также чистоту и свежесть помещения. Результаты опроса показали, что большая часть респондентов (в 18 из 29 медицинских организаций) полностью или частично удовлетворены наличием и доступностью туалета в приемном покое; менее удовлетворены — пациенты ГБУЗ РМ «Родильный дом № 2» (77,6 % опрошенных выбрали при ответе вариант «удовлетворен», 14,3 % — «скорее удовлетворен»; 8,2 % — «не удовлетворен»). Следует отметить, что в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» не высказывались негативные оценки, однако при этом уровень удовлетворенности составил 80,4 %. Это объясняется тем, что некоторые (19,5 %) респонденты затруднились с ответом на данный вопрос. Крайне незначительная доля негативных оценок зафиксирована в остальных медицинских организациях.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что посетители 9 медицинских учреждений отметили полную удовлетворенность (100,0 %) наличием и доступностью питьевой воды в приемном покое, а пациенты еще 10 организаций — удовлетворены в той или иной степени (сумма ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» составила 100,0 %). Исключением являются ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (5,1 % респондентов в разной степени высказали свою неудовлетворенность), ГБУЗ РМ

«Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (4,4 %) и ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (3,7 %).

Количество медицинских организаций, в которых чистоту и свежесть помещений в приемном покое при госпитализации оценили на 100,0 %, составило 12 ед. Наименьшую удовлетворенность (показатель ниже 90,0 %) выразили получатели услуг в ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (82,1 %), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (82,5 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (83,6 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (84,2 %). Небольшое число в той или иной степени неудовлетворенных чистотой и свежестью помещений в приемном покое наблюдается в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (5,3 %) и ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (4,2 %) (прил. 17).

Доля пациентов от числа опрошенных, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в целом, является одним из критериев оценки качества работы медицинских организаций. В связи с этим для формирования общего рейтинга деятельности медицинских учреждений в стационарных условиях необходимо рассчитать оценочный балл для каждого учреждения здравоохранения в зависимости от ответов респондентов (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

Оценочные баллы медицинских стационарных организаций Республики Мордовия и ГО Саранск по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях «Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации»

№ по Приказу	Организация	Значение показателя удовлетворен/скорее удовлетворен (г), %	Оценочный балл*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	99,4	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	96,6	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	95,6	5
1.5	БУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100,0	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	91,3	5

№ по Приказу	Организация	Значение показателя удовлетворен/скорее удовлетворен (r), %	Оценочный балл*
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	98,5	5
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	100,0	5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	100,0	5
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	100,0	5
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	97,6	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	100,0	5
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100,0	5
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	100,0	5
2.10	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100,0	5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100,0	5
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100,0	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100,0	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	100,0	5
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	100,0	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница»	100,0	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	100,0	5
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	100,0	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	95,8	5
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	100,0	5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	94,0	5
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	5
Итого		98,9	—

* Оценочный балл зависит от значения r:

$r < 70 \%$ — 0 баллов;

$70 \% \leq r < 75 \%$ — 1 балл;

$75 \% \leq r < 80 \%$ — 2 балла;

$80 \% \leq r < 85 \%$ — 3 балла;

$85 \% \leq r < 90 \%$ — 4 балла;

$r \geq 90 \%$ — 5 баллов.

В большинстве стационаров доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, составила 100,0 %. Лишь показатели 6 учреждений (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалков-

ская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр») колеблются от 95,6 до 99,4 %. Чуть меньше удовлетворены условиями пребывания в учреждении здравоохранения пациенты ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (91,3 %) и ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (94,0 %). Следует признать, что в данном случае все медицинские учреждения получили 5 баллов в рейтинге учреждений по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях.

Данные опроса потребителей медицинских услуг показывают, что в целом доля респондентов, в той или иной степени удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, составляет 98,9 % (сумма ответов «удовлетворен» (91,2 %) и «скорее удовлетворен» (7,7 %)). Процент респондентов, придерживающихся противоположной позиции, крайне незначительный. Так, доля тех, кто полностью не удовлетворен условиями пребывания в стационарах, составила 2,9 % в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница». Вариант «скорее не удовлетворен» выбирали 3,4 % опрошенных в ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»; 2,4 % респондентов — в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; 2,2 % участников опроса — в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» и 2,0 % опрошенных — в ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер».

Таблица 3.1.2

Оценочные баллы медицинских стационарных организаций Республики Мордовия и ГО Саранск по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях «Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации»

№ по Приказу	Организация	Значение показателя удовлетворен/скорее удовлетворен (к), %	Оценочный балл**
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	94,0	5
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	96,1	5
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	92,4	5
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	86,7	4

№ по Приказу	Организация	Значение показателя удовлетворен/скорее удовлетворен (k), %	Оценочный балл**
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100,0	5
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	84,8	3
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	93,4	5
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	96,3	5
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	81,9	3
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	89,5	4
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	90,5	5
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	89,8	4
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100,0	5
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	97,8	5
2.10	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	97,4	5
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	5
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100,0	5
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	96,4	5
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100,0	5
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	95,8	5
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	75,0	2
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	95,2	5
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница»	100,0	5
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	81,5	3
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»**	92,9	5
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»**	92,9	5
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	97,5	5
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	89,2	4
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	5
Итого		92,9	—

* Оценочный балл зависит от значения k:

k < 70 % — 0 баллов;

70 % ≤ k < 75 % — 1 балл;

75 % ≤ k < 80 % — 2 балла;

80 % ≤ k < 85 % — 3 балла;

85 % ≤ k < 90 % — 4 балла;

k ≥ 90 % — 5 баллов.

** В этих медицинских организациях отсутствует питание, поэтому в расчетах применен среднереспубликанский показатель.

Среди медицинских стационарных организаций наиболее высокий уровень удовлетворенности питанием во время пребывания в больнице демонстрируют опрашиваемые ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница». В данных медицинских учреждениях процент выбравших при ответе альтернативы «устраивает» и «скорее устраивает» составляет 100,0 % и соответствует 5 баллам. Аналогичные показатели ниже 90,0 % зафиксированы в 8 медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (89,8 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (89,5 %), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (89,2 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (86,7 %), которые получают 4 балла, а ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (81,5 %), ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (81,9 %) и ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (84,8 %) присвоено 3 балла. Самый низкий показатель зафиксирован в ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (75,0 %) — 2 балла.

Негативно высказались о качестве питания пациенты ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (20,0 %), ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (14,2 %), а также ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (7,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» (7,6 %). Вариант «затрудняюсь ответить» чаще звучал в ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» и ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (по 11,1 % респондентов в каждой организации), а также в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (10,9 %).

Еще одним показателем, характеризующим доступность получения медицинских услуг в стационарах, является «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет». В целом у 97,6 % от общего числа принявших участие в исследовании пациентов не возникла необходимость оплачивать диагностическое исследование за свой счет (2,4 % респондентов оплачивали данную услугу сами).

Таблица 3.1.3

**Оценочные баллы медицинских стационарных организаций
Республики Мордовия и ГО Саранск по показателю оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях
«Доля потребителей услуг, у которых во время
пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные
диагностические исследования за свой счет»**

№ по При-казу	Организация	Значение показателя (d), %	Оценочный балл*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиниче-ская больница»	97,6	2
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	3
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	99,2	2
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клиниче-ский перинатальный центр»	97,7	2
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100,0	3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	80,6	0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больни-ца»	100,0	3
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	100,0	3
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	100,0	3
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	96,9	2
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	3
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	99,2	2
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100,0	3
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клини-ческая больница»	100,0	3
2.10	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100,0	3
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	3
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	69,2	0
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	3
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100,0	3
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100,0	3
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	100,0	3

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (d), %	Оценочный балл*
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	100,0	3
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница»	100,0	3
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	85,2	0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	100,0	3
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	95,7	2
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	100,0	3
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	89,5	0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	3
Итого		97,6	—

* Оценочный балл зависит от значения d:

d < 90 % — 0 баллов;

90 % ≤ d < 95 % — 1 балл;

95 % ≤ d < 100 % — 2 балла;

d = 100 % — 3 балла.

В большинстве медицинских организаций (в 19 из 29) 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» (табл. 3.1.3). В остальных учреждениях встречались респонденты, кому пришлось оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет. Наиболее высокий процент таких пациентов зафиксирован в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (30,8 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (19,4 %), ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (14,8 %) и ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (10,5 %). Указанные учреждения получили по 0 баллов. Сравнительно низкие показатели отмечены в ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (4,3 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (3,1 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (2,4 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (2,3 %), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (0,8 %) и ГБУЗ РМ

«Республиканская клиническая больница № 4» (0,8 %), которым присвоено по 2 балла.

При анализе доступности получения медицинских услуг в стационарах важное значение имеет показатель «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в медицинской организации не возникла необходимость приобретать лекарственные средства». В целом 95,0 % опрошенных не покупали лекарственные средства за свой счет. В то же время 5,0 % респондентов отметили, что были вынуждены приобретать их.

Таблица 3.1.4

Оценочные баллы медицинских стационарных организаций Республики Мордовия и ГО Саранск по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет»

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (I), %	Оценочный балл*
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	97,0	2
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100,0	3
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	97,5	2
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	86,7	0
1.5	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100,0	3
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	63,5	0
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	100,0	3
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	100,0	3
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	96,9	2
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	88,2	0
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100,0	3
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	98,4	2
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	97,7	2
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	100,0	3
2.10	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100,0	3
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	100,0	3
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	98,0	2
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	100,0	3
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	96,3	2

№ по Приказу	Организация	Значение показателя (I), %	Оценочный балл*
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100,0	3
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	73,7	0
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	100,0	3
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница»	94,7	2
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	77,8	0
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	100,0	3
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	87,5	0
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	100,0	3
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	68,1	0
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	100,0	3
Итого		95,0	—

* Оценочный балл зависит от значения I:

$I < 90 \%$ — 0 баллов;

$90 \% \leq I < 95 \%$ — 1 балл;

$95 \% \leq I < 100 \%$ — 2 балла;

$I = 100 \%$ — 3 балла.

В 14 медицинских организациях количество пациентов, которым не пришлось приобретать лекарственные средства за свой счет, максимальное (табл. 3.1.4). Здесь оценочный балл 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 оценочный балл данного показателя находится в диапазоне от 0 (ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница») до 2 (ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»).

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). Среди медицинских организаций стационарного типа наиболее высокий уровень неудовлетворенности условиями предоставления медицинских услуг по альтернативе «Температурный режим» демонстрируют ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (12,5 %) и ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (8,8 %). Значительно более низкий процент неудовлетворенных этим показателем отмечен в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (4,4 %), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (4,0 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (2,4 %), ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (2,0 %). Также незначительная доля респондентов, недовольных освещением, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (4,8 %), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (2,9 %) и ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (2,6 %). Абсолютная (100,0 %) удовлетворенность пациентов качеством уборки помещений наблюдается во всех исследуемых учреждениях, кроме ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (2,9 % респондентов выбрали вариант «не удовлетворен») (прил. 17).

3.2. Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг

В случае оказания плановой медицинской помощи возможно наличие очередности. Срок плановой госпитализации по абсолютным показаниям составляет не более 7 дней, по относительным показаниям — не более 30 дней с момента определения показаний к госпитализации.

При отсутствии экстренных показаний медицинское учреждение, в которое лечащим врачом пациент направлен на госпитализацию, должно фиксировать очередность в случае, когда срок ожидания им медицинской услуги превышает 14 календарных дней. Средний срок ожидания плановой госпитализации в Республике Мордовия составляет 4 дня. По результатам опроса выявлено 6 медицинских учреждений, в которых срок плановой госпитализации превышает 7 дней, — ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Республи-

канская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница». В этих учреждениях средний срок госпитализации составляет не более 9 дней.

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 дневной очереди. Среднее время ожидания госпитализации с момента обращения в приемный покой по Республике Мордовия составляет 21 мин. Из общего списка учреждений выделяется только ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» со сроком ожидания в 88 мин.

3.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

Общая удовлетворенность вежливостью и внимательностью всего медицинского персонала находится на высоком уровне. Особо следует отметить, что уровень неудовлетворенных данными качествами по всем исследуемым учреждениям не превышает 5 %, что укладывается в рамки статистической погрешности. Следовательно, можно заключить, что в медицинских учреждениях Республики Мордовия уровень удовлетворенности вежливостью и внимательностью всего медицинского персонала, согласно достаточно жестким критериям Приказа Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее — федеральная методика), предельно высокий (практически 100,0 % во всех исследуемых учреждениях).

В нашем исследовании была использована более точная оценочная шкала. Кроме абсолютных суждений, рассматриваются варианты ответа «скорее удовлетворен» и «скорее не удовлетворен». Это позволило выделить ряд учреждений, посетители которых не так категоричны в своих оценках. Следует особо отметить, что, согласно вышеуказанному приказу Министерства здравоохранения РФ, такое деление не проводилось. В данной методике индикатор определяется, как «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации» в целом. Это позволяет оценить уровень удовлетворенности в целом и

более точно определить группу работников медицинской организации, которыми не удовлетворены опрошенные, что впоследствии позволит применить целенаправленные действия для решения возникающих вопросов. Вариант ответа «скорее удовлетворен» вежливостью и внимательностью врачей был отмечен в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» — данную альтернативу выбрали от 10,0 до 15,0 % опрошенных. Относительно среднего медицинского персонала эта альтернатива была отмечена в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» (от 10,0 до 15,0 %); ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (18,0 %); ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» и ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (от 20,0 до 25,0 %). Младшим медицинским персоналом скорее удовлетворены в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (от 10,0 до 15,0 %); ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (16,0 %); ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» и ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (от 20,0 до 25,0 %).

Следует отметить, что в критерии «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации» все исследуемые учреждения получили наивысшую оценку — 5 баллов (прил. 18).

Следующим в данном блоке выступает вопрос об удовлетворенности компетентностью персонала исследуемых медицинских учреждений. Здесь также использовалась более гибкая оценочная шкала для определения потенциальных «групп риска». Вариант ответа «скорее удовлетворен» на вопрос о компетентности врачей выбирали респонденты в ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» — 10,0 %; ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 18,0 %; ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» — 22,0 %; ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» — 26,0 %. Компетентность среднего медицинского персонала (фельдшер, медсестра, рентгенолог и др.) оценивали

альтернативой «скорее удовлетворен» в следующих медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» — от 10,0 до 15,0 %; ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» — 17,0 %; ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» — 28,0 %. Младший медицинский персонал (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.) оценивался участниками опроса альтернативой «скорее удовлетворен» в ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (от 10,0 до 15,0 %); ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (33,0 %). Однако в соответствии с федеральной методикой уровень удовлетворенности компетентностью персонала стационарных медицинских учреждений также оценивается максимальным количеством баллов. Как и в предыдущем вопросе, не удовлетворены компетентностью медицинского персонала меньше 5,0 % опрошенных, что укладывается в статистическую погрешность (прил. 19).

3.4. 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. Учитывая федеральную методику, можно отметить, что практически все пользователи медицинской услуги удовлетворены отношением персонала на 100,0 %. Однако, как отмечалось выше, нами использовалась более гибкая оценочная шкала с вариантом ответа «скорее удовлетворен». В среднем по всем изучаемым учреждениям данную альтернативу отметили 7,0 % опрошенных. 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») доля респондентов, выбравших вариант ответа «скорее удовлетворен», превышает 10,0 %.

Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу за больными также находится на высоком уровне: в среднем по Республике Мордовия — 99,0 % («удовлетворен» + «скорее удовлетворен»)

(рис. 3.4.1). Причем в некоторых медицинских учреждениях зафиксирован достаточно высокий процент выбравших ответ «скорее удовлетворен». В ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» и ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» данную альтернативу отметили 30,0 % опрошенных, а в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» — от 15,0 до 20,0 %. Уход за больными осуществляет средний и младший медицинский персонал.

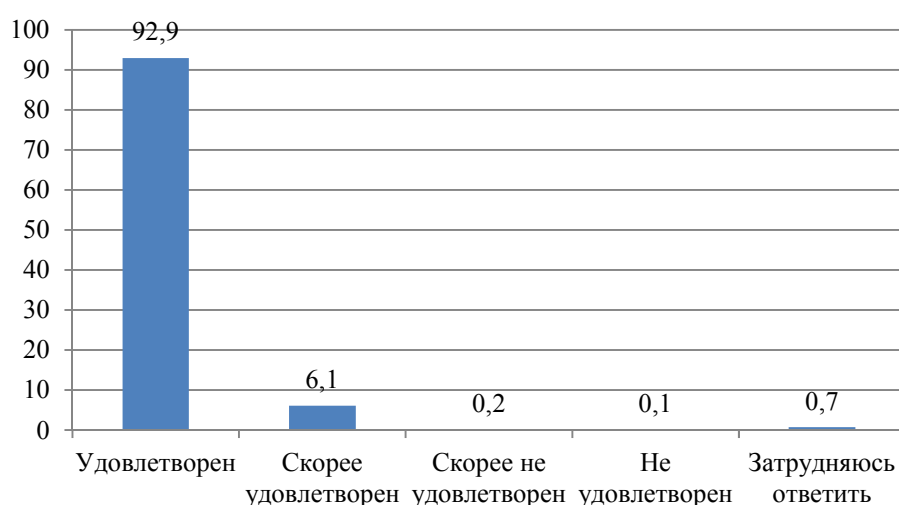


Рис. 3.4.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу за больными?», %

Одним из основных индикаторов исследования выступает вопрос об общей удовлетворенности оказанными медицинскими услугами. В целом по Республике Мордовия данный показатель находится на высоком уровне (98,0 %). Однако в некоторых учреждениях достаточно часто отмечался вариант ответа «скорее удовлетворен»: ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» — 40,0 % опрошенных; ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» — около 25,0 %. Следует особо отметить ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», так как здесь вариант ответа «скорее не удовлетворен» превысил порог статистической погрешности и составил 10,0 % от общего числа опрошенных. Однако альтернативы «скорее удовлетворен» и «скорее не удовлетворен» не носят абсолютный оценочный характер и могут достаточно легко «перетекать» друг в друга. Именно поэтому рекомендуется обратить внимание на те учреждения, в которых значительное количество опрошенных выбрали при ответе данные варианты.

На вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?» в целом по Республике Мордовия положительно ответили 93,0 % опрошенных. В то же время в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» 6,0 % респондентов дали отрицательный ответ на данный вопрос, а в ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» зафиксирована значительная доля участников опроса, затруднившихся ответить: 44,0; 24,0 и 19,0 % соответственно (прил. 17).

3.5. Коррупция

Единичные случаи вымогательства «подарков» были отмечены в ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» и ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница». Данный индикатор не входит в построение расчета итогового рейтинга, однако он достаточно важен для определения общего уровня удовлетворенности в среде пользователей услуг медицинских учреждений. На факты коррупции и вымогательства указали менее 3,0 % опрошенных, что полностью укладывается в статистическую погрешность.

3.6. Итоговый рейтинг учреждений по результатам социологического опроса

Итоги социологического исследования позволили сформировать рейтинг деятельности медицинских организаций стационарного типа в зависимости от полученных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг.

Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения характеризуют следующие показатели: «Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации», «Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации», «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет», «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет».

Результаты проведенного анализа позволяют констатировать высокий уровень удовлетворенности пациентов комфортностью условий и доступностью получения медицинских услуг в медицинских организациях стационарного типа. Следует признать, что в данном случае все медицинские учреждения получили 5 баллов в рейтинге учреждений по показателю оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях «Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации» (прил. 17).

В представленном анализе выявлена иная ситуация в сфере удовлетворенности качеством питания. Выяснилось, что не все респонденты удовлетворены качеством питания в стационарах. Наиболее высокий уровень удовлетворенности по данному критерию демонстрируют 8 учреждений: ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», которые получили максимальный балл (5 баллов) по критерию оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях «Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации». Еще 8 учреждений (ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер») получили по 4 балла; 3 организации здравоохранения (ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница») — по 3 балла, а ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» — 2 балла. Таким образом, доля учреждений, получивших максимальный балл по рассматриваемому критерию, составила 27,6 %.

В большинстве медицинских организаций (в 19 из 29) ни один пациент не оплачивал диагностическое исследование за свой счет, 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»; 6 учреждений получили по 2 балла; 4 стационара — по 0 баллов. Таким образом, доля

учреждений, получивших максимальный балл по рассматриваемому критерию, составила 65,5 %.

В 14 из 29 медицинских организаций количество пациентов, которым не пришлось приобретать лекарственные средства за свой счет, максимальное. Именно в этих учреждениях оценочный балл 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 организациях оценочный балл данного показателя находится в диапазоне от 0 (ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница») до 2 (ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3») баллов. Таким образом, доля учреждений, получивших максимальный балл по рассматриваемому критерию, составила 48,3 %.

Общая удовлетворенность вежливостью, внимательностью и компетентностью медицинского персонала находится на высоком уровне. По критерию удовлетворенности действиями персонала медицинской организации по уходу за больными, удовлетворенности оказанными медицинскими услугами и удовлетворенности отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации все учреждения набрали также максимальный балл. Исключение составляет лишь ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» — 4 балла.

Рекомендовать медицинскую организацию друзьям и родственникам готовы респонденты 24 медицинских организаций. Только ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» получило по данному показателю 4 балла, ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» и ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» — по 3 балла, ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — 2 балла и ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» — 0 баллов.

Суммирование значений показателей позволило сформировать рейтинг учреждений стационарного типа по результатам социологического опроса (табл. 3.6).

Таблица 3.6

Распределение баллов по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

№ по Приказу	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями										Итоговая сумма баллов
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Общая удовлетворенность вежливостью и внимательностью медицинского персонала	Общая удовлетворенность компетентностью медицинского персонала	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию друзьям и родственникам	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу за больными	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами	Доля потребителей услуг, удовлетворенных отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации	
1.1	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	44
1.2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
1.3	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	44
1.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	5	4	2	0	5	5	3	5	5	5	39
1.5	БУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46

№ по Приказу	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями										Итоговая сумма баллов
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Общая удовлетворенность вежливостью и внимательностью медицинского персонала	Общая удовлетворенность компетентностью медицинского персонала	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию друзьям и родственникам	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу за больными	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами	Доля потребителей услуг, удовлетворенных отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации	
2.01	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	5	3	0	0	5	5	5	5	5	5	38
2.02	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
2.03	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
2.04	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	43
2.05	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	5	4	2	0	5	5	5	5	5	5	41
2.06	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	43
2.07	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	43

№ по Приказу	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями										Итоговая сумма баллов
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Общая удовлетворенность вежливостью и внимательностью медицинского персонала	Общая удовлетворенность компетентностью медицинского персонала	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию друзьям и родственникам	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу за больными	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами	Доля потребителей услуг, удовлетворенных отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации	
2.08	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №5»	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	45
2.09	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	5	5	3	3	5	5	0	5	5	5	41
2.10	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
2.11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
3.1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	5	5	0	2	5	5	5	5	5	5	42
3.2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
3.3	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	45

№ по Приказу	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями										Итоговая сумма баллов
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Общая удовлетворенность вежливостью и внимательностью медицинского персонала	Общая удовлетворенность компетентностью медицинского персонала	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию друзьям и родственникам	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу за больными	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами	Доля потребителей услуг, удовлетворенных отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации	
3.4	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
3.5	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	5	2	3	0	5	5	3	5	4	5	37
3.6	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
3.7	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница»	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	45
3.8	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	5	3	0	0	5	5	5	5	5	5	38
4.11	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
4.13	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	5	5	2	0	5	5	5	5	5	5	42

№ по Приказу	Организация	Показатели, полученные по результатам социологического исследования, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями										Итоговая сумма баллов
		Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Общая удовлетворенностью медицинского персонала	Общая удовлетворенность компетентностью медицинского персонала	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию друзьям и родственникам	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу за больными	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными медицинскими услугами	Доля потребителей услуг, удовлетворенных отношением персонала в приемном покое медицинской организации в день госпитализации	
5.1	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46
5.2	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	5	4	0	0	5	5	4	5	5	5	38
5.4	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	46

Как видно из таблицы, самые большие суммы баллов (46) по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях, получили 12 организаций: ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом» и ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь». Именно в этих организациях потребители услуг в наибольшей степени удовлетворены различными аспектами их работы. Данные учреждения получили максимальные баллы по всем критериям оценки.

Кроме того, получили по 45 баллов и заняли высокие позиции в рейтинге такие организации, как ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5». Также высокие суммы баллов наблюдаются у ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (44), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» (44), ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (43), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (43), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3» (43), ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (42), ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница» (42).

Последнюю позицию в рейтинге стационарных организаций заняла ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», набравшая 37 баллов. На низких позициях в рейтинге стационарных учреждений по удовлетворенности потребителей их услуг также находятся ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (38 баллов), ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» (38), ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (38). По ряду показателей эти организации получили минимальные значения для получения оценочных баллов («Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет» и «Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в медицинской организации не возникла необходимость приобретать лекарственные средства»).

Заключение

В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы по разделам доклада.

Анализ сайтов медицинских организаций. 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 следующие выводы.

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 информации 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 на вышеуказанном сайте представлена по данному учреждению в полном объеме и корректно. Только у 11 учреждений здравоохранения формально нет претензий по рейтингу открытости, т. к. они имеют максимальную оценку. Лишь 27 учреждений здравоохранения имеют официальные ссылки на свои действующие официальные сайты; 15 организаций не нарушили периодичность предоставления отчетов на этом сайте в текущем году.

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, т. к. 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 по всем учреждениям здравоохранения в совокупности чуть больше половины (58,0 %).

Несколько учреждений здравоохранения имеют сравнительно высокий рейтинг по оценке официальных сайтов, но нет идеального официального сайта медицинских организаций с оценкой, близкой к 100,0 % (максимум — 82,0 %).

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

Наибольшую долю потерь в рейтинге составляют основные по сути 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 самое высокое влияние на итоговый результат экспертной оценки. Итоги этой оценки более положительные по сравнению с оценкой официальных сайтов и рейтингом открытости (полнота составила 66,0; 58,0 и 44,0 % соответственно); большое количество учреждений (19) имеют высокие результаты при достаточно «жестком» подходе к оценке.

Следует отметить низкое влияние экспертной оценки сайтов (максимальный результат — 4 балла) по сравнению с влиянием результатов опроса пациентов (10 баллов) в критерии «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. При этом начинать следует с получения полного списка всех учрежде-

ний с их правильной классификацией и принадлежностью; зарегистрироваться на этом сайте в качестве учредителя медицинских организаций. Затем необходимо определиться с ведомственным перечнем государственных услуг, их унификацией и четким определением списка услуг (работ) в каждом учреждении независимо от значения рейтинга открытости; четко разобратся 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 выставления информации для учреждений 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 этот 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 (разработку методических материалов для них; реализацию 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 27 учреждений здравоохранения по представленным замечаниям. Остальные 17 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 реализовывать это технически и поддерживать обратную реакцию на обращения на постоянной основе.

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

Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими амбулаторно-поликлиническую помощь. Результаты опроса потребителей услуг медицинских организаций по удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения, размещенной в помещении, показывают, что половина опрошиваемых не смотрели информацию, размещенную в помещениях медицинских учреждений, — 49,1 %; удовлетворены качеством и полнотой информации 47,2 % респондентов, не удовлетворены — 1,4 %. Наибольший процент неудовлетворенных пациентов отмечен в ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница» (7,0 %) и ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (6,0 %). Так как большинство получателей услуг по всем медицинским учреждениям, к сожалению, не смотрели информацию на сайте медицинского учреждения (68,0 %), следовательно, еще меньшая доля респондентов удовлетворена качеством и полнотой информации, размещенной на сайте, — 26,8 %; незначительное число пациентов (1,7 %) не удовлетворены информацией на сайтах медицинских учреждений. Из них наибольшая доля таких респондентов зафиксирована в ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (15,4 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1» (7,5 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (5,0 %). Однако, следует отметить, что число медицинских организаций, в которых ни один из опрошиваемых получателей услуг не дал отрицательную оценку, составило 20 из 43 учреждений.

Все медицинские учреждения республики предоставляют возможность записи на прием к врачу, кроме ГАУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника», но не во всех имеется такая необходимость, поэтому опрошенные пациенты подавляющего большинства обследованных медицинских организаций второй по значимости альтернативой после ответа «да» (в среднем по всем опрошенным медицинским учреждениям — 76,7 %) выбрали вариант «не записывался» (20,2 %) и лишь незначительная часть респондентов — «нет» (3,1 %). Самая высокая доля отказов в записи на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию зафиксирована в ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» (17,5 %),

ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (13,3 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (11,1 %).

Средний срок ожидания пациентами приема у врача с момента записи на прием по всем обследованным медицинским учреждениям составляет 3,09 дня. В соответствии с Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи на 2015 г. и на плановый период 2016 и 2017 гг. предельный срок ожидания пациентами приема врачей-специалистов составляет не более 10 рабочих дней с момента обращения. Анализ результатов опроса позволил выявить, что в 3 учреждениях здравоохранения республики не соблюдается срок ожидания приема у врача: в ГБУЗ РМ «Родильный дом» — 10,62 дня, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 11,23 дня, ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» — 29,03 дня.

В выборе способов записи на прием к врачу подавляющее число респондентов в большинстве обследованных учреждений здравоохранения республики (основной способ — в 32 из 43 учреждений) традиционно предпочитает личное обращение в регистратуру (62,4 %), вторым по частоте выбора (основной способ — в 7 из 43 учреждений) является способ записи через Интернет (15,4 %); менее распространенными: по телефону — 11,9 % (основной способ — в 3 из 43 учреждений), лечащим врачом — 8,5 % (основной способ — в 2 из 43 учреждений).

Подавляющее число респондентов во всех обследованных учреждениях здравоохранения считают, что попасть на прием к нужному специалисту «очень легко»/«легко» — 85,4 %; 14,6 % опрошенных выбрали при ответе вариант «сложно/очень сложно». Медицинским учреждением, где попасть на прием к врачу труднее всего, является ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»: более половины участников опроса (55,9 %) отметили, что попасть на прием к врачу «сложно/очень сложно».

В целом пациенты всех исследованных медицинских учреждений оценивают условия приема у врача в поликлиниках очень высоко — удовлетворены и скорее удовлетворены условиями приема 92,5 % опрошенных (в 33 из 43 учреждений). Относительно высокий уровень удовлетворенности условиями ожидания приема у врача наблюдается в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» (83,7 %), ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2» (83,0 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (82,5 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» (77,3 %), ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»

(76,6 %), ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8» (75,0 %), ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» (70,3 %).

Среднее время ожидания приема специалиста в очереди по всем исследованным учреждениям составляет 23 мин. Подавляющее большинство респондентов ответили, что находились в очереди до 30 мин. (74,6 %). На долю остальных периодов приходится значительно меньше ответов участников опроса: от 31 до 44 мин. — 11,6 %, от 45 до 59 мин. — 0,9 %, от 60 до 74 мин. — 5,8 %, от 75 до 119 мин. — 2,4 %, от 120 мин. — 4,7 %.

Значительно превышен период ожидания специалиста в очереди в следующих медицинских учреждениях: ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (78 мин.), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (63 мин.), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (55 мин.). В этих организациях зафиксирована также значительная доля ответов респондентов в группе ответов с самым длительным периодом ожидания (от 120 мин. и более) — 27,5; 16,9 и 16,9 % соответственно.

Доля пациентов, принятых врачами в установленное по записи время, в среднем по всем учреждениям республики имеет довольно высокое значение — 79,7 %. «Нарушителями» графика приема пациентов в установленное по записи время являются те же учреждения, где очень высокий показатель среднего времени ожидания специалиста в очереди: ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» (30,4 %), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» (40,8 %), ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер» (62,5 %); к ним присоединились ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2» (54,5 %), ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница» (57,7 %), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (60,7 %), ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника» (67,8 %).

Доля пациентов, которым во время посещения медицинской организации было назначено диагностическое исследование, в среднем по всем учреждениям, где проводился опрос, невысокая (47,9 %). К медицинским учреждениям с очень низкой интенсивностью использования диагностических методов относятся ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (0,0 %), ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» (0,0 %), ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1» (12,9 %), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница» (22,2 %), ГАУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр» (22,9 %).

В целом по всем обследованным учреждениям срок ожидания пациентами диагностического исследования невысокий — 3,58 дня. Все организации с обычной диагностической базой имеют средний срок ожидания пациентами диагностического исследования не более 10 рабочих дней, а учреждения, проводящие компьютерную томографию, магнитно-резонансную томографию и ангиографию (ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»), — не более 30 рабочих дней. Поэтому все обследованные медицинские организации укладываются в нормативные сроки. Вместе с тем значительный срок ожидания диагностического исследования отмечен в ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14» — 8,85 дня, ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» — 7,65 дня, ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4» — 7,34 дня.

Доля пациентов, которым диагностическое исследование проведено в установленное по записи время и день, по всем обследованным медицинским учреждениям является самой высокой — 80,8 %. Выбор других вариантов ответа распределяется примерно одинаково: «на данное исследование запись не ведется» — 6,8 %, «пришел без записи» — 6,4 %, «в другое время» — 6,0 %. Самая значительная доля респондентов, которым диагностическое исследование было проведено в другое время, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр» — 23,1 %; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского» — 17,2; ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» — 15,4 %.

Абсолютное большинство потребителей медицинских услуг удовлетворены вежливостью, внимательностью и компетентностью работников медицинских организаций. В среднем по всем медицинским учреждениям сводный показатель удовлетворенности вежливостью и внимательностью по всем группам медицинского персонала составил 94,7 %, компетентностью — 93,6 %. Респонденты высоко оценили эти качества как у врачей, так и у среднего и младшего медицинского персонала. При этом нет заметных колебаний в оценке вежливости, внимательности и компетентности врачей, среднего и младшего медицинского персонала в рамках одного медицинского учреждения: они схожи и крайне незначительна доля негативных мнений.

Относительно невысокие (хотя и превышающие 80,0 %) показатели удовлетворенности потребителей медицинских услуг вежливостью, внимательностью и компетентностью сотрудников отмечены в ГАУЗ РМ «Республикан-

ский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница».

Абсолютное большинство респондентов остались удовлетворены оказанными медицинскими услугами (в общей сложности это мнение разделяют 93,0 % опрошенных). Процент участников опроса, придерживающихся противоположной позиции, крайне незначительный. Относительно высокое (от 10,0 % до 20,0 %) число респондентов, неудовлетворенных оказанными медицинскими услугами, зафиксировано в ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14», ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница».

Большинство респондентов (80,0 %) готовы рекомендовать медицинские организации, в которых сами получали медицинские услуги, своим друзьям и родственникам для получения медицинской помощи. Лишь в 10 учреждениях эта доля незначительно ниже 70,0 %: ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница».

В большинстве медицинских организаций (в 30 из 43) ни один респондент не сталкивался с фактами вымогательства денег, подарков со стороны медицинского персонала. Таким образом, проблема коррупции не является актуальной для поликлинических учреждений Мордовии. В среднем по всем медицинским организациям с подобными негативными фактами сталкивались лишь 1,8 % потребителей медицинских услуг.

Наиболее высокие позиции в рейтинге медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях, с точки зрения удовлетворенности потребителей их услуг различными аспектами деятельности

получили ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15». «Аутсайдерами» данного рейтинга являются ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер».

Сводный рейтинг качества работы медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях, представлен в табл. 1.

Таблица 1

Сводный рейтинг качества работы медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях

№ п/п	Организация	Итоговое («балльное») значение показателя, характеризующего удовлетворенность оказанными медицинскими услугами	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций
1	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	54	1
2	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	53	2—3
3	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	53	2—3
4	ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника № 1»	51	4
5	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	50	5
6	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	49	6—8
7	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	49	6—8

№ п/п	Организация	Итоговое («балльное») значение показателя, характеризующего удовлетворенность оказанными медицинскими услугами	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций
8	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 15»	49	6—8
10	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	48	9—10
9	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	48	9—10
11	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	47	11—12
12	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	47	11—12
13	ГБУЗ РМ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	46	13
14	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	45	14—16
15	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	45	14—16
16	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	45	14—16
17	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 2»	44	17—18
18	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	44	17—18
19	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	41	19—23
21	ГБУЗ РМ «Детская стоматологическая поликлиника»	41	19—23
22	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 10»	41	19—23
20	ГБУЗ РМ «Республиканский гериатрический центр»	41	19—23
23	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А. И. Рудявского»	41	19—23
24	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	40	24
25	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 3»	39	25—26
26	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	39	25—26
27	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	38	27—29
28	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	38	27—29

№ п/п	Организация	Итоговое («балльное») значение показателя, характеризующего удовлетворенность оказанными медицинскими услугами	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций
29	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	38	27—29
30	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 1»	37	30—31
31	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 8»	37	30—31
32	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	36	32—34
33	ГБУЗ РМ «Кочкуровская районная больница»	36	32—34
34	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	36	32—34
35	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	35	35
36	ГБУЗ РМ «Детская поликлиника № 4»	34	36—38
37	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	34	36—38
38	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	34	36—38
39	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	33	39—40
40	ГАУЗ РМ «Республиканский консультативно-диагностический центр»	33	39—40
41	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	32	41—42
42	ГБУЗ РМ «Поликлиника № 14»	32	41—42
43	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	26	43

Удовлетворенность качеством оказания услуг медицинскими организациями, оказывающими стационарную помощь. Результаты проведенного анализа позволяют констатировать в целом высокий уровень удовлетворенности пациентов комфортностью условий и доступностью получения медицинских услуг в медицинских организациях стационарного типа. Из 29 объектов исследования в 21 медицинской организации потребители услуг отметили абсолютную удовлетворенность условиями пребывания в стационаре. К группе лидеров, где наблюдается полная удовлетворенность, относятся

следующие учреждения: ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом». Отмечена также крайне незначительная доля негативных оценок.

На высоком уровне находится также удовлетворенность пациентов условиями предоставления медицинских услуг (освещением комнат, качеством уборки и температурным режимом). Однако выяснилось, что не все респонденты удовлетворены качеством питания в стационарах. Особенно остро эта проблема стоит в ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (20,0 % опрошенных выбрали вариант «скорее не удовлетворен») и ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница» (9,1 % — «скорее не удовлетворен» и 5,1 % — «не удовлетворен»). Лишь в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер» и ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница» пациенты полностью удовлетворены питанием во время пребывания в больнице. В 6 учреждениях здравоохранения зафиксировано абсолютное преобладание выбора респондентами варианта «скорее удовлетворен».

У большинства потребителей медицинских услуг во время пребывания в стационаре не возникла необходимости за свой счет оплачивать назначенные диагностические исследования (97,6 % от общего числа опрошенных) и приобретать лекарственные средства (95,0 %).

Согласно результатам опроса, респонденты дают довольно высокую оценку условиям ожидания в приемном покое медицинского учреждения при госпитализации, где оценивались наличие и доступность питьевой воды и туалета, а также чистота и свежесть помещения. Так, опрошенные полностью или частично удовлетворены наличием и доступностью туалета в 18 из 29 медицинских организаций; наличием и доступностью питьевой воды — в 19 учреждениях, а чистотой и свежестью помещений — в 23 стационарах.

Большинство потребителей медицинских услуг высоко оценили вежливость, внимательность и компетентность работников медицинских организаций. В среднем по всем медицинским учреждениям Республики Мордовия удовлетворенность вежливостью и внимательностью медицинского персонала составляет 93,0 %, компетентностью — 94,0 %. Респонденты дали высокие оценки этим качествам как у врачей, так и у среднего (фельдшер, мед-

сестра, рентгенолог и др.) и младшего (медрегистратор, санитар, дезинфектор и др.) медицинского персонала. Более того, в некоторых стационарных медицинских учреждениях (ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница») доля опрошенных, удовлетворенных вежливостью и внимательностью, а также компетентностью медицинского персонала, приближается к 100,0 %.

Уровень удовлетворенности оказанными медицинскими услугами в целом по Республике Мордовия составляет 98,0 %. Следует особо отметить ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», так как при опросе лишь в ней доля респондентов, указавших на вариант ответа «скорее не удовлетворен», превысила порог статистической погрешности и составила 10,0 % от общего числа опрошенных. Но не следует забывать о том, что альтернативы «скорее удовлетворен» и «скорее не удовлетворен» не носят абсолютный оценочный характер и могут достаточно легко «перетекать» друг в друга.

Абсолютное большинство респондентов (93,0 %) готовы рекомендовать медицинскую организацию, в которой получали медицинские услуги, своим друзьям и родственникам для получения медицинской помощи. Но в ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница» 6,0 % опрошенных ответили на данный вопрос отрицательно. Также следует отметить несколько медицинских учреждений с большим количеством затруднившихся ответить: ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница» (44,0 %), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (24,0 %) и ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница» (19,0 %).

Согласно результатам опроса, единичные случаи вымогательства «подарков» были отмечены в ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4» и ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница». Из этого можно заключить, что коррупция не является актуальной проблемой для поликлинических учреждений Республики Мордовия. В среднем по всем организациям здравоохранения с подобными негативными фактами сталкивались лишь 0,5 % потребителей медицинских услуг.

Наиболее высокие позиции в рейтинге учреждений стационарного типа с точки зрения удовлетворенности потребителей их услуг различными аспектами деятельности получили ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»,

ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5». «Отстающими» в данном рейтинге являются ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница».

Сводный рейтинг качества работы медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в стационарных условиях, представлен в табл. 2.

Таблица 2

Сводный рейтинг качества работы медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в стационарных условиях

№ п/п	Организация	Итоговое («балльное») значение показателя, характеризующего удовлетворенность оказанными медицинскими услугами	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций
1	ГБУЗ РМ «Атяшевская районная больница»	48	1—12
2	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	48	1—12
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	48	1—12
4	ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница»	48	1—12
5	ГБУЗ РМ «Краснослободская межрайонная больница»	48	1—12
6	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский кожно-венерологический диспансер»	48	1—12
7	ГБУЗ РМ «Республиканская больница № 2»	48	1—12
8	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	48	1—12
9	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	48	1—12
10	ГБУЗ РМ «Республиканский онкологический диспансер»	48	1—12

№ п/п	Организация	Итоговое («балльное») значение показателя, характеризующего удовлетворенность оказанными медицинскими услугами	Место учреждения в рейтинге медицинских организаций
11	ГБУЗ РМ «Родильный дом»	48	1—12
12	ГБУЗ РМ «Старошайговская районная больница»	48	1—12
13	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	47	13—15
14	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №5»	47	13—15
15	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница»	47	13—15
16	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 4»	46	16—17
17	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская клиническая больница»	46	16—17
18	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	45	18—20
19	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 3»	45	18—20
20	ГБУЗ РМ «Рузаевская межрайонная больница»	45	18—20
21	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	44	21—22
22	ГБУЗ РМ «Ромодановская районная больница»	44	21—22
23	ГБУЗ РМ «Республиканская инфекционная клиническая больница»	43	23—24
24	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	43	23—24
25	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский клинический перинатальный центр»	41	25
26	ГБУЗ РМ «Ковылкинская межрайонная больница»	40	26—28
27	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	40	26—28
28	ГБУЗ РМ «Теньгушевская районная больница»	40	26—28
29	ГБУЗ РМ «Инсарская районная больница»	39	29