

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**Справка–анализ по результатам медико-социологического
исследования качества предоставления
медицинских услуг в стационарных и амбулаторных условиях
медицинских организаций
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.**

В рамках выполнения приказа Минздрава России «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» от 31 октября 2013 года № 810а, приказа Департамента здравоохранения автономного округа от 02 апреля 2014 года № 196 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», письма Департамента здравоохранения автономного округа от 21 марта 2014 года № 4289, отделом мониторинга факторов риска неинфекционных заболеваний БУ ХМАО – Югры «Центр медицинской профилактики» в апреле - мае 2014 года был проведен анкетный опрос пациентов стационаров медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

В анкетировании приняли участие 2385 респондентов из 95 медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа - Югры. Не приняли участие в анкетировании:

- БУ ХМАО – Югры «Березовская районная больница»;
- БУ ХМАО – Югры «Центр общей врачебной практики» Кондинский район;
- АУ ХМАО – Югры «Кондинская районная стоматологическая поликлиника»;
- БУ ХМАО – Югры «Болчаровская участковая больница»;
- БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганский городской врачебно-физкультурный диспансер»;
- БУ ХМАО – Югры «Кедровская участковая больница»;
- КУ ХМАО – Югры «Кышиковская участковая больница».

Цели исследования:

- оценка мнения населения ХМАО – Югры удовлетворенностью качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях;
- выявление факторов, снижающих удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием в стационарных условиях;
- оценка результатов, с указанием необходимых корректирующих мер, являющихся объективным основанием при принятии решений руководством учреждений.

Объект исследования:

- анкеты социологического опроса, предоставленные Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Таблица 1

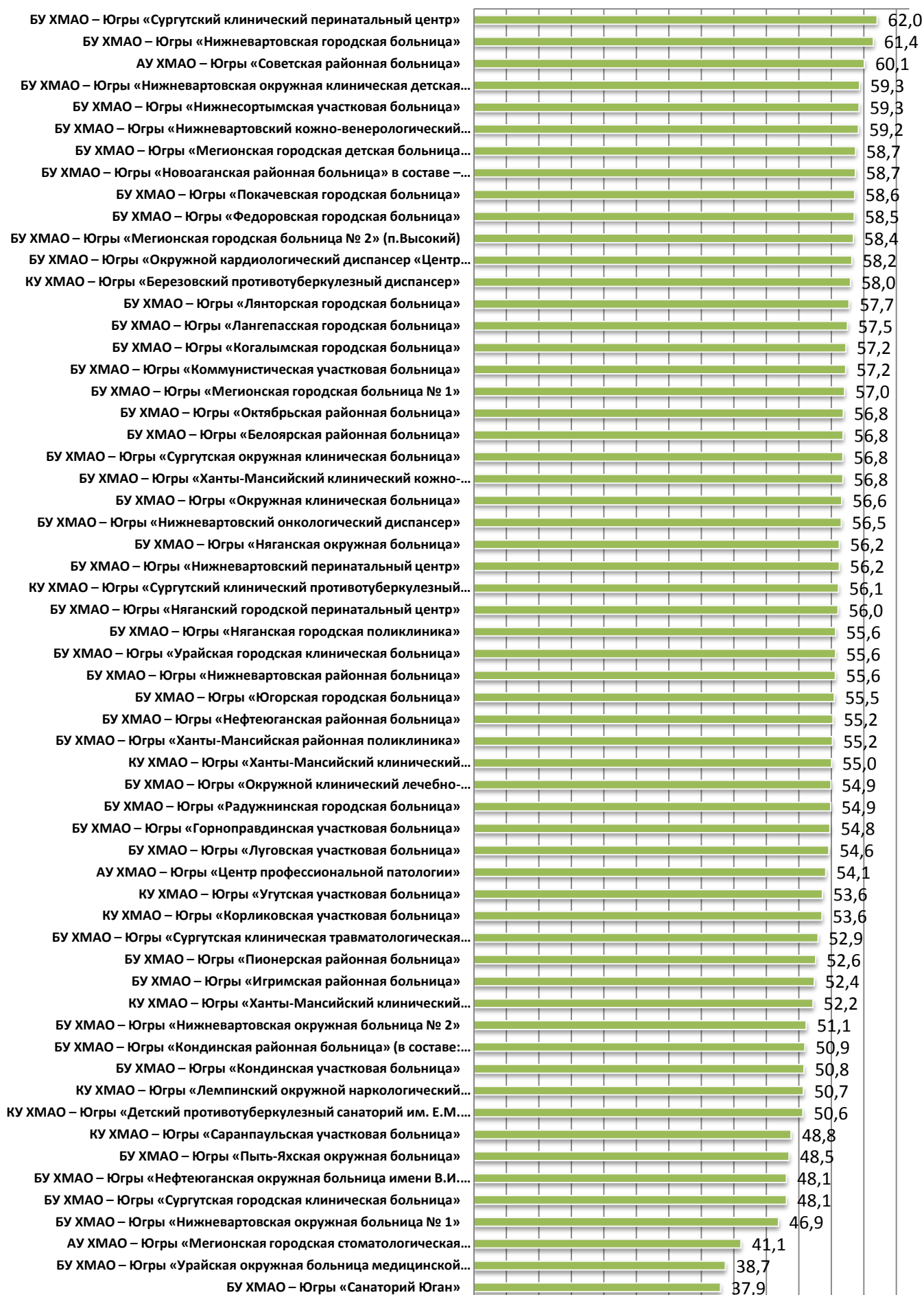
Общий рейтинг медицинских учреждений

МО	№ ЛПУ	Краткое наименование учреждения	Рейтинг (стационарные условия)	Рейтинг (амбулаторные условия)
р-н Белоярский	01	БУ ХМАО – Югры «Белоярская районная больница»	56,8	45,0
р-н Берёзовский	02	БУ ХМАО – Югры «Березовская районная больница»	нет	нет
р-н Берёзовский	03	КУ ХМАО – Югры «Березовский противотуберкулезный диспансер»	58,0	36,0
р-н Берёзовский	04	БУ ХМАО – Югры «Игримская районная больница»	52,4	42,4
р-н Берёзовский	05	КУ ХМАО – Югры «Саранпаульская участковая больница»	48,8	40,6
г. Когалым	06	БУ ХМАО – Югры «Когалымская городская больница»	57,2	46,3
р-н Кондинский	07	БУ ХМАО – Югры «Кондинская районная больница» (в составе: Филиалы - Куминская, Мортка, Луговское + ФАПов: Юмас, Ямки, Дальний, Ягодный, Шугур, Леуши)	50,9	41,8
р-н Кондинский	08	БУ ХМАО – Югры «Кондинская участковая больница»	50,8	44,1
р-н Кондинский	09	БУ ХМАО – Югры «Центр общей врачебной практики»	нет	нет
р-н Кондинский	10	АУ ХМАО – Югры «Кондинская районная стоматологическая поликлиника»	нет	нет
р-н Кондинский	11	БУ ХМАО – Югры «Болчаровская участковая больница»	нет	нет
г. Лангепас	12	БУ ХМАО – Югры «Лангепасская городская больница»	57,5	44,7
г. Лангепас	13	БУ ХМАО – Югры «Лангепасская городская стоматологическая поликлиника»	нет	45,6
г. Мегион	14	БУ ХМАО – Югры «Мегионская городская больница № 1»	57,0	42,2
г. Мегион	15	БУ ХМАО – Югры «Мегионская городская больница № 2» (п.Высокий)	58,4	47,3
г. Мегион	16	БУ ХМАО – Югры «Мегионская городская детская больница «Жемчужинка»	58,7	46,7
г. Мегион	17	АУ ХМАО – Югры «Мегионская городская стоматологическая поликлиника»	41,1	нет
г. Нефтеюганск	18	БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганская окружная больница имени В.И. Яцкив»	48,1	39,2
г. Нефтеюганск	19	БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганская городская стоматологическая поликлиника»	нет	42,1
г. Нефтеюганск	20	БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганский городской врачебно-физкультурный диспансер»	нет	нет
р-н Нефтеюганский	21	БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганская районная больница»	55,2	47,4
р-н Нефтеюганский	22	КУ ХМАО – Югры «Лемпинский окружной наркологический реабилитационный центр»	50,7	нет
р-н Нефтеюганский	23	БУ ХМАО – Югры «Санаторий Юган»	37,9	нет
г. Нижневартовск	24	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская окружная больница № 1»	46,9	нет
г. Нижневартовск	25	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская окружная больница № 2»	51,1	нет
г. Нижневартовск	26	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»	59,3	45,9
г. Нижневартовск	27	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская городская больница»	61,4	46,1
г. Нижневартовск	28	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская городская поликлиника»	нет	50,1
г. Нижневартовск	29	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская городская детская поликлиника»	нет	43,4
г. Нижневартовск	30	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская городская стоматологическая поликлиника»	нет	44,3

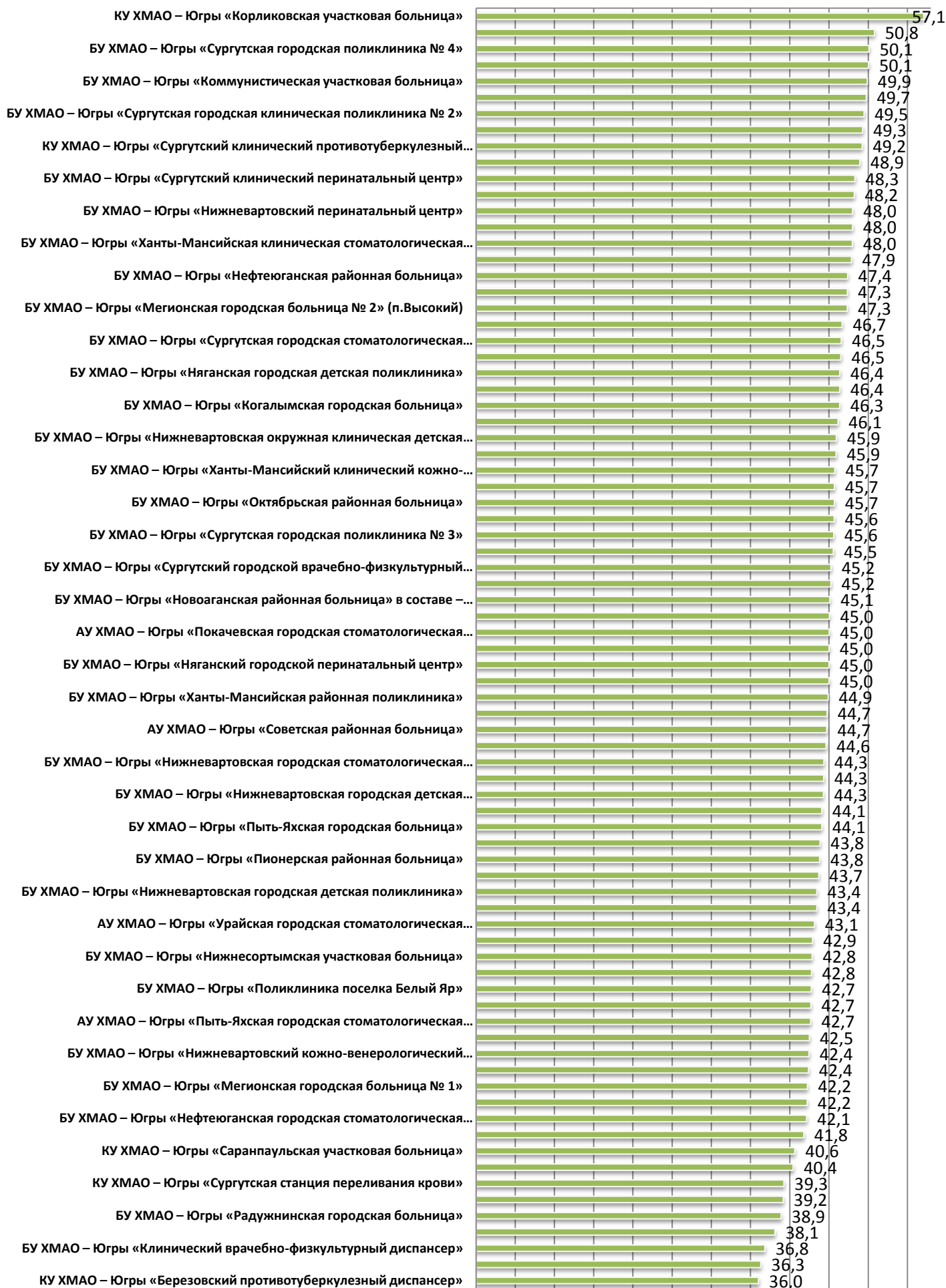
г. Нижневартовск	31	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника»	нет	44,3
г. Нижневартовск	32	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский городской врачебно-физкультурный диспансер»	нет	36,3
г. Нижневартовск	33	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский кожно-венерологический диспансер»	59,2	42,4
г. Нижневартовск	34	КУ ХМАО – Югры «Нижневартовский противотуберкулезный диспансер»	нет	50,8
г. Нижневартовск	35	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский онкологический диспансер»	56,5	43,4
г. Нижневартовск	36	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский перинатальный центр»	56,2	48,0
р-н Нижневартовский	37	БУ ХМАО – Югры «Нижневартовская районная больница»	55,6	48,2
р-н Нижневартовский	38	КУ ХМАО – Югры «Корликовская участковая больница»	53,6	57,1
р-н Нижневартовский	39	БУ ХМАО – Югры «Новоаганская районная больница» в составе – с.Варьёган, амбулатория	58,7	45,1
г. Нягань	40	БУ ХМАО – Югры «Няганская окружная больница»	56,2	43,8
г. Нягань	41	БУ ХМАО – Югры «Няганская городская поликлиника»	55,6	45,0
г. Нягань	42	БУ ХМАО – Югры «Няганская городская детская поликлиника»	нет	46,4
г. Нягань	43	БУ ХМАО – Югры «Няганский городской перинатальный центр»	56,0	45,0
г. Нягань	44	БУ ХМАО – Югры «Няганская городская стоматологическая поликлиника»	нет	44,6
р-н Октябрьский	45	БУ ХМАО – Югры «Октябрьская районная больница»	56,8	45,7
г. Покачи	46	БУ ХМАО – Югры «Покачевская городская больница»	58,6	48,9
г. Покачи	47	АУ ХМАО – Югры «Покачевская городская стоматологическая поликлиника»	нет	45,0
г. Пыть-Ях	48	БУ ХМАО – Югры «Пыть-Яхская окружная больница»	48,5	нет
г. Пыть-Ях	49	БУ ХМАО – Югры «Пыть-Яхская городская больница»	нет	44,1
г. Пыть-Ях	50	АУ ХМАО – Югры «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»	нет	42,7
г. Радужный	51	БУ ХМАО – Югры «Радужнинская городская больница»	54,9	38,9
г. Радужный	52	БУ ХМАО – Югры «Радужнинская городская стоматологическая поликлиника»	нет	42,5
р-н Советский	53	АУ ХМАО – Югры «Советская районная больница»	60,1	44,7
р-н Советский	54	БУ ХМАО – Югры «Коммунистическая участковая больница»	57,2	49,9
р-н Советский	55	БУ ХМАО – Югры «Пионерская районная больница»	52,6	43,8
г. Сургут	56	БУ ХМАО – Югры «Сургутская окружная клиническая больница»	56,8	42,2
г. Сургут	57	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская клиническая больница»	48,1	нет
г. Сургут	58	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 1»	нет	46,5
г. Сургут	59	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 2»	нет	49,5
г. Сургут	60	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская поликлиника № 3»	нет	45,6
г. Сургут	61	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская поликлиника № 4»	нет	50,1
г. Сургут	62	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская поликлиника № 5»	нет	45,7
г. Сургут	63	БУ ХМАО – Югры «Сургутский городской врачебно-физкультурный диспансер»	нет	45,2
г. Сургут	64	БУ ХМАО – Югры «Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии»	58,2	45,0
г. Сургут	65	БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»	нет	48,0
г. Сургут	66	БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический перинатальный центр»	62,0	48,3
г. Сургут	67	КУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический	56,1	49,2

		противотуберкулезный диспансер»		
г. Сургут	68	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская стоматологическая поликлиника № 1»	нет	47,3
г. Сургут	69	БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская стоматологическая поликлиника № 2»	нет	46,5
г. Сургут	70	КУ ХМАО – Югры «Сургутская станция переливания крови»	нет	39,3
г. Сургут	71	БУ ХМАО – Югры «Сургутская клиническая травматологическая больница»	52,9	40,4
р-н Сургутский	72	БУ ХМАО – Югры «Лянторская городская больница»	57,7	42,7
р-н Сургутский	73	БУ ХМАО – Югры «Федоровская городская больница»	58,5	42,9
р-н Сургутский	74	БУ ХМАО – Югры «Нижнесортымская участковая больница»	59,3	42,8
р-н Сургутский	75	КУ ХМАО – Югры «Угутская участковая больница»	53,6	38,1
р-н Сургутский	76	БУ ХМАО – Югры «Поликлиника поселка Белый Яр»	нет	42,7
г. Урай	77	БУ ХМАО – Югры «Урайская городская клиническая больница»	55,6	43,7
г. Урай	78	БУ ХМАО – Югры «Урайская окружная больница медицинской реабилитации»	38,7	нет
г. Урай	79	АУ ХМАО – Югры «Урайская городская стоматологическая поликлиника»	нет	43,1
г. Ханты-Мансийск	80	БУ ХМАО – Югры «Окружная клиническая больница»	56,6	44,3
г. Ханты-Мансийск	81	БУ ХМАО – Югры «Клинический врачебно-физкультурный диспансер»	нет	36,8
г. Ханты-Мансийск	82	БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийский клинический кожно-венерологический диспансер»	56,8	45,7
г. Ханты-Мансийск	83	БУ ХМАО – Югры «Окружной клинический лечебно-реабилитационный центр»	54,9	46,4
г. Ханты-Мансийск	84	КУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийский клинический психоневрологический диспансер»	52,2	47,9
г. Ханты-Мансийск	85	КУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийский клинический противотуберкулезный диспансер»	55,0	49,7
г. Ханты-Мансийск	86	КУ ХМАО – Югры «Детский противотуберкулезный санаторий им. Е.М. Сагандуковой»	50,6	нет
г. Ханты-Мансийск	87	КУ ХМАО – Югры «Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и ИЗ»	нет	45,2
г. Ханты-Мансийск	88	АУ ХМАО – Югры «Центр профессиональной патологии»	54,1	42,8
г. Ханты-Мансийск	89	БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника»	нет	48,0
р-н Ханты-Мансийский	90	БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская районная поликлиника»	55,2	44,9
р-н Ханты-Мансийский	91	БУ ХМАО – Югры «Горноправдинская участковая больница»	54,8	49,3
р-н Ханты-Мансийский	92	БУ ХМАО – Югры «Кедровская участковая больница»	нет	нет
р-н Ханты-Мансийский	93	КУ ХМАО – Югры «Кышиковская участковая больница»	нет	нет
р-н Ханты-Мансийский	94	БУ ХМАО – Югры «Луговская участковая больница»	54,6	45,9
г. Югорск	95	БУ ХМАО – Югры «Югорская городская больница»	55,5	45,5

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ (Стационарные условия)



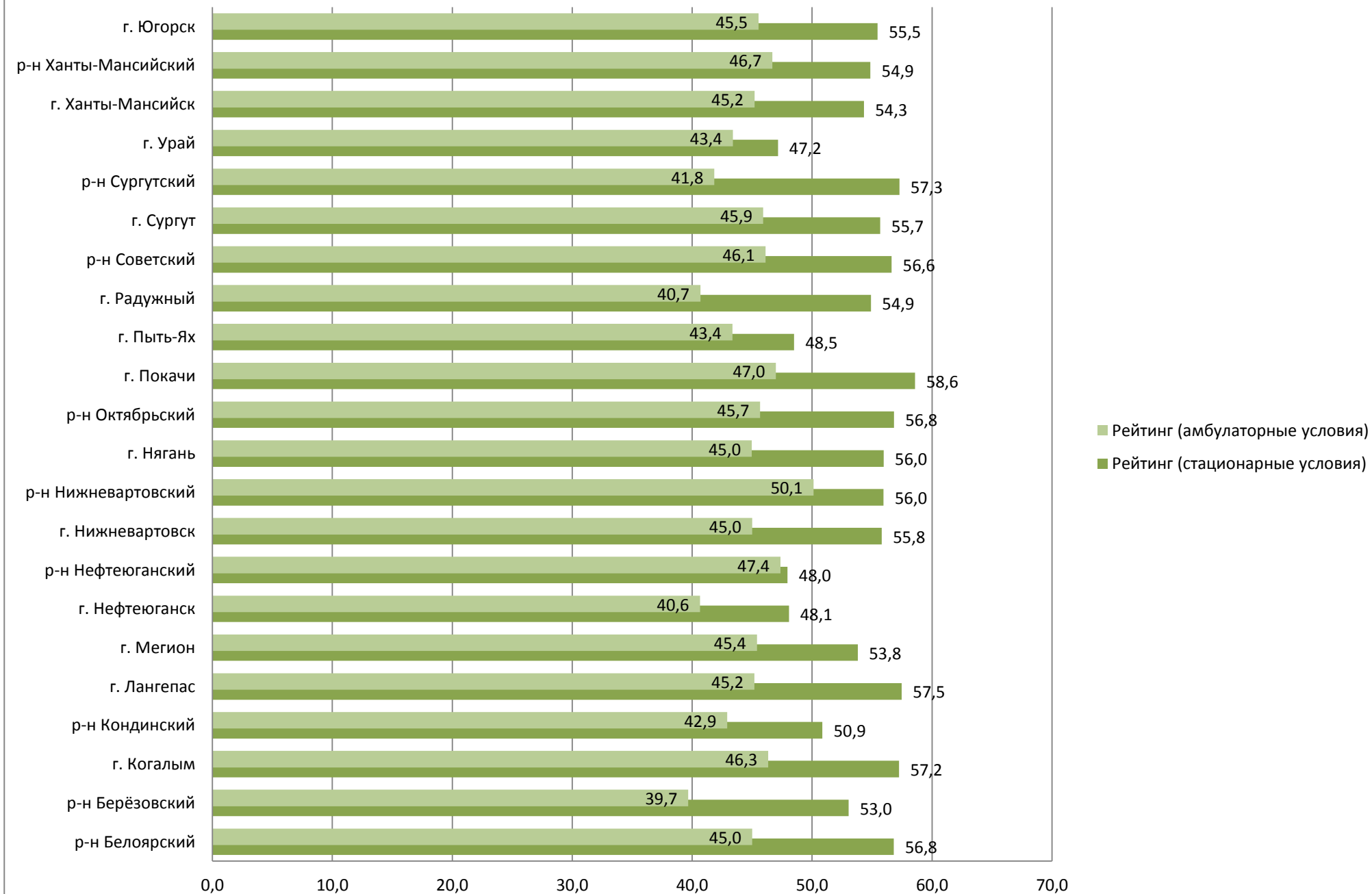
ОБЩИЙ РЕЙТИНГ (Амбулаторные условия)



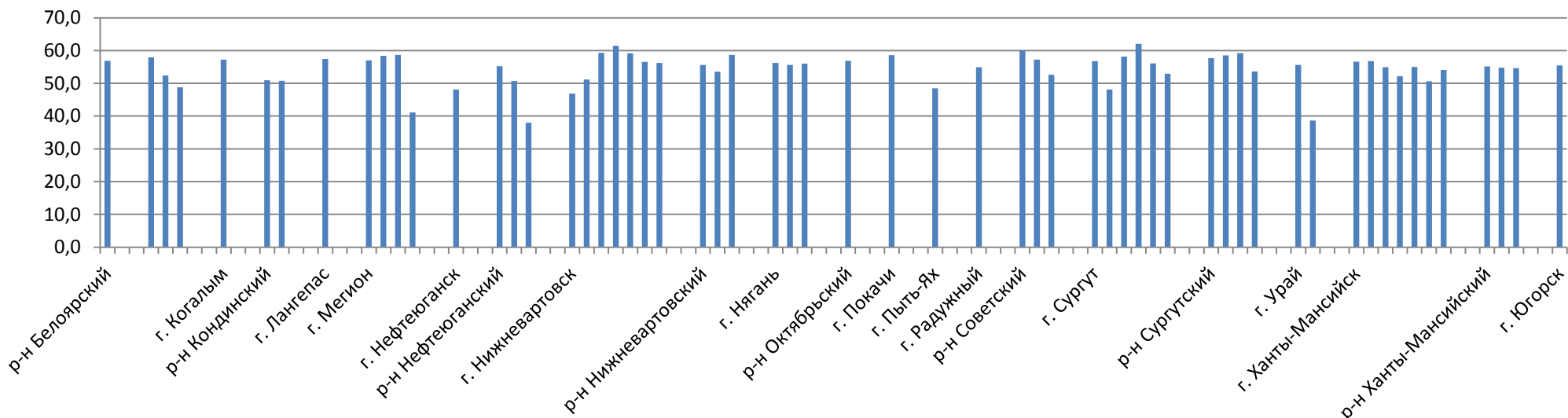
Средний рейтинг по муниципалитетам

№МО	Муниципалитет	Рейтинг (стационарные условия)	Рейтинг (амбулаторные условия)
1	р-н Белоярский	56,8	45,0
2	р-н Берёзовский	53,0	39,7
3	г. Когалым	57,2	46,3
4	р-н Кондинский	50,9	42,9
5	г. Лангепас	57,5	45,2
6	г. Мегион	53,8	45,4
7	г. Нефтеюганск	48,1	40,6
8	р-н Нефтеюганский	48,0	47,4
9	г. Нижневартовск	55,8	45,0
10	р-н Нижневартовский	56,0	50,1
11	г. Нягань	56,0	45,0
12	р-н Октябрьский	56,8	45,7
13	г. Покачи	58,6	47,0
14	г. Пыть-Ях	48,5	43,4
15	г. Радужный	54,9	40,7
16	р-н Советский	56,6	46,1
17	г. Сургут	55,7	45,9
18	р-н Сургутский	57,3	41,8
19	г. Урай	47,2	43,4
20	г. Ханты-Мансийск	54,3	45,2
21	р-н Ханты-Мансийский	54,9	46,7
22	г. Югорск	55,5	45,5

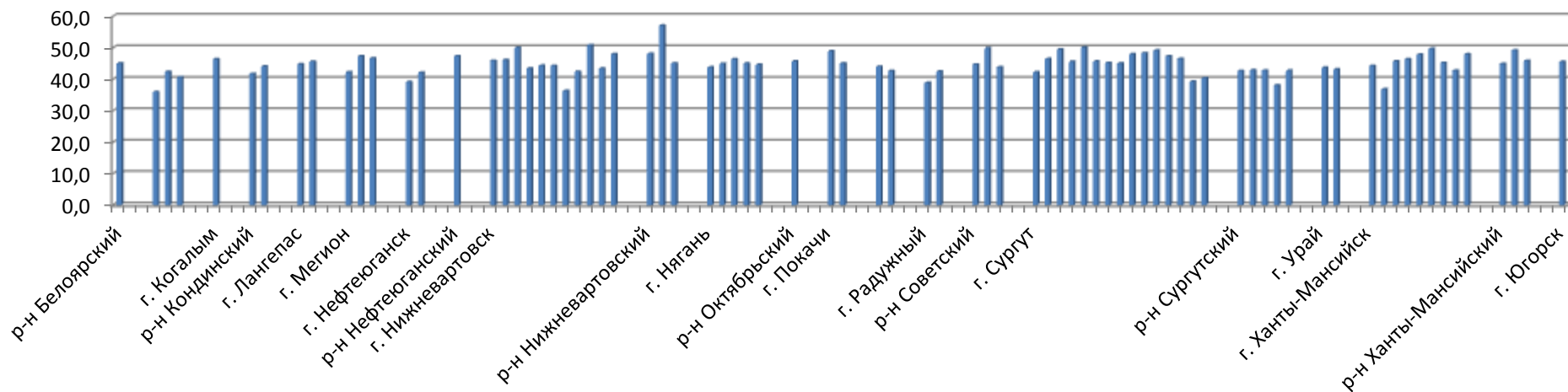
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ РЕЙТИНГА ПО МУНИЦИПАЛИТЕТАМ



РЕЙТИНГ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОКРУГАМ (Стационарные условия)



РЕЙТИНГ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОКРУГАМ (Амбулаторные условия)

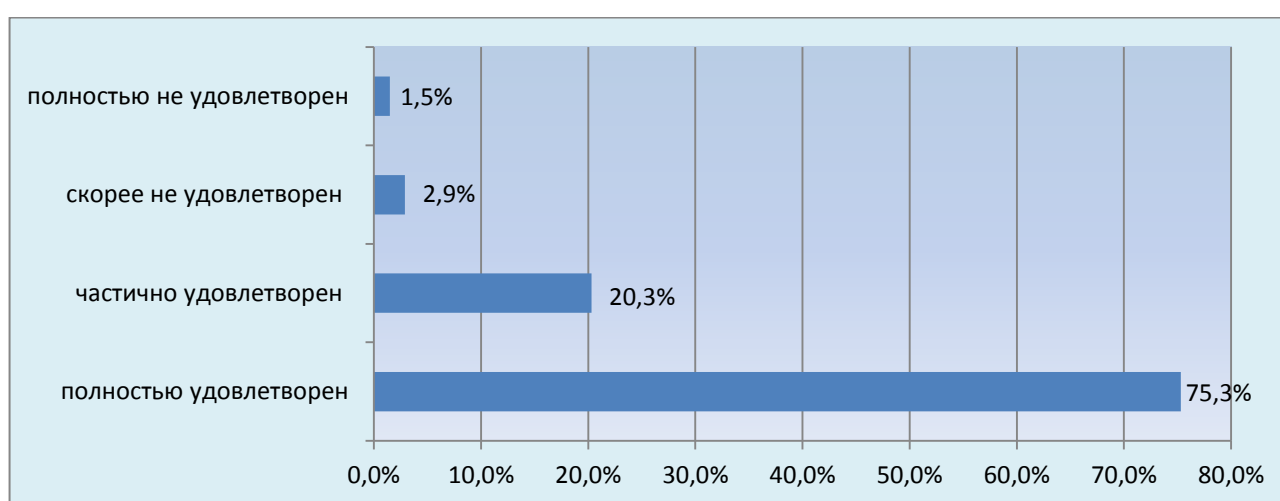


В режиме стационара круглосуточного пребывания в течение последнего месяца (на дату опроса) прошли лечение 37,0% респондентов, в течение полугода – 15,6%, в течение года – 16,3%, более одного года – 17,6%. Не проходили лечение 13,5% респондентов.

В режиме дневного стационара в течение последнего месяца (на дату опроса) прошли лечение 13,4% респондентов, в течение полугода – 9,5%, в течение года – 10,1%, более одного года – 13,2%. Не проходили лечение 53,7% респондентов.

Диаграмма 1

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое в день госпитализации?»



Доля респондентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое в день госпитализации, составила: 75,3% - полностью удовлетворены, 20,3% - частично удовлетворены, 2,9% - скорее не удовлетворены и лишь 1,5% - полностью не удовлетворены.

**Оценка работы медперсонала по оказанию помощи
в стационарных условиях.**

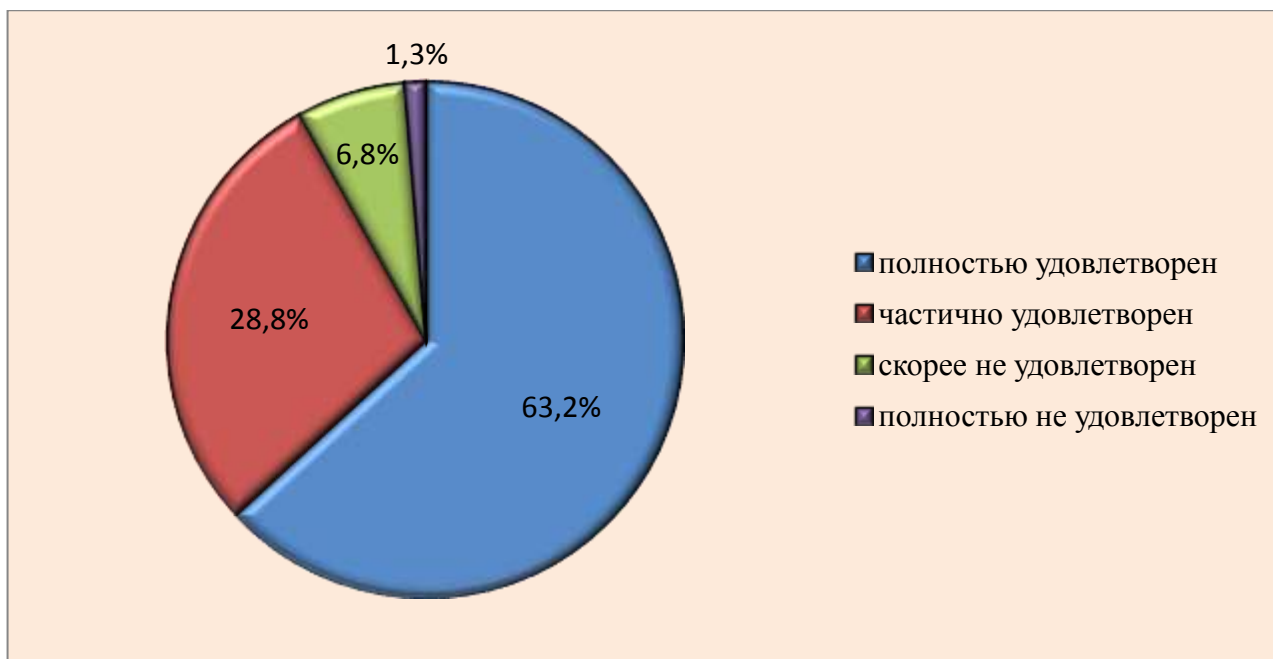
Оцените	отлично	хорошо	удовлетворительно	крайне плохо	плохо	Процентное соотношение (суммарное значение) удовлетворенных работой медперсонала
Действие врачей и медсестер при процедуре, требующей обезболивания	50,3%	38,8%	7,7%	1,5%	1,7%	96,8%
Вежливость и внимательность врача	57,9%	32,5%	6,5%	1,3%	1,8%	96,9%
Вежливость и внимательность медсестры	58,8%	32,6%	5,9%	1,4%	1,3%	97,3%
Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	49,1%	38,2%	9,7%	1,4%	1,7%	97,0%
Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	46,4%	41,2%	11,2%	0,7%	0,4%	98,8%

На основании проведенного статистического исследования можно сделать вывод, что достигнуты высокие показатели эффективности деятельности медперсонала (от 96,8% до 98,8%) по оказанию помощи в стационарных условиях.

Оценка медицинского персонала является важнейшим компонентом управления, поскольку лишь знания и умения людей, их согласованные действия могут обеспечить достижение целей организации здравоохранения.

Диаграмма 2

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?»

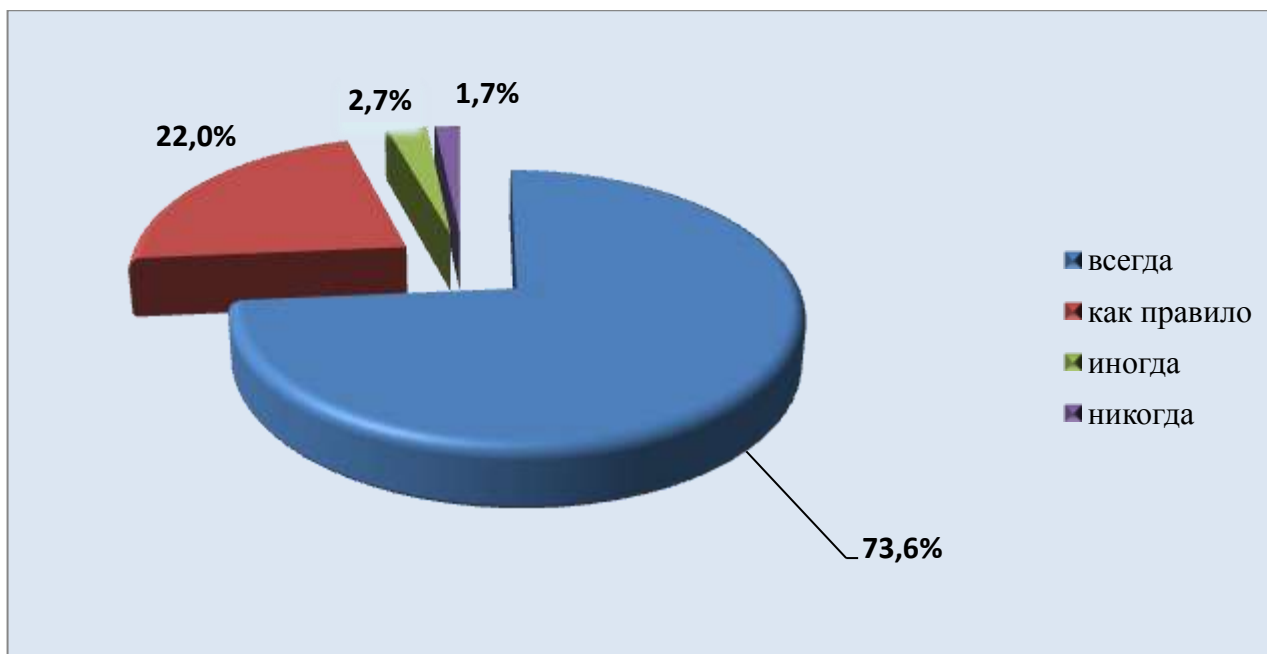


Проведенный опрос показал, что наибольшая доля (63,2% респондентов) удовлетворены питанием во время пребывания в медицинских организациях, 28,8% - частично удовлетворены, 6,8% - скорее не удовлетворены и 1,3% - полностью не удовлетворены.

С целью координации всей работы по лечебному питанию следует разрабатывать и утверждать планы по подготовке и повышению квалификации персонала, занимающегося организацией лечебного питания, организовывать чтение лекций и докладов по диетологии. Так как процент частично удовлетворенных составляет 28,8%, что не так уж и мало, следует принять меры по улучшению снабжения диетпродуктами, расширению и улучшению ассортимента диетпитания.

Диаграмма 3

**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты
соблюдалась тишина в ночное время?»**

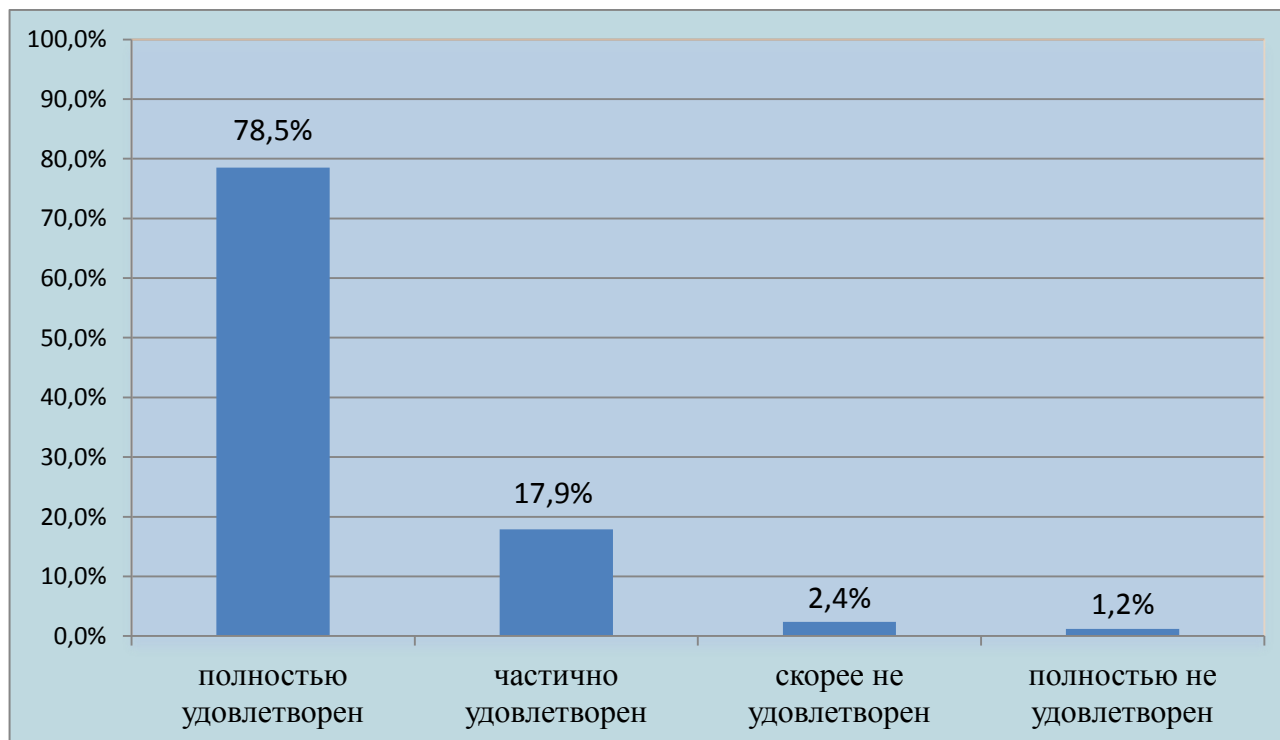


Данные опроса показывают, что наибольшая доля респондентов (73,6%) указала на постоянное соблюдение тишины в ночное время, 22,0% - как правило, 2,7% - иногда и 1,7% - никогда.

Соблюдение внутреннего распорядка учреждений здравоохранения, в том числе в ночное время, также важно, как и все остальные дисциплинарные меры.

73,6% - достаточно высокий показатель, позволяющий утверждать о тщательном контроле ответственных лиц за порядок в ночное время.

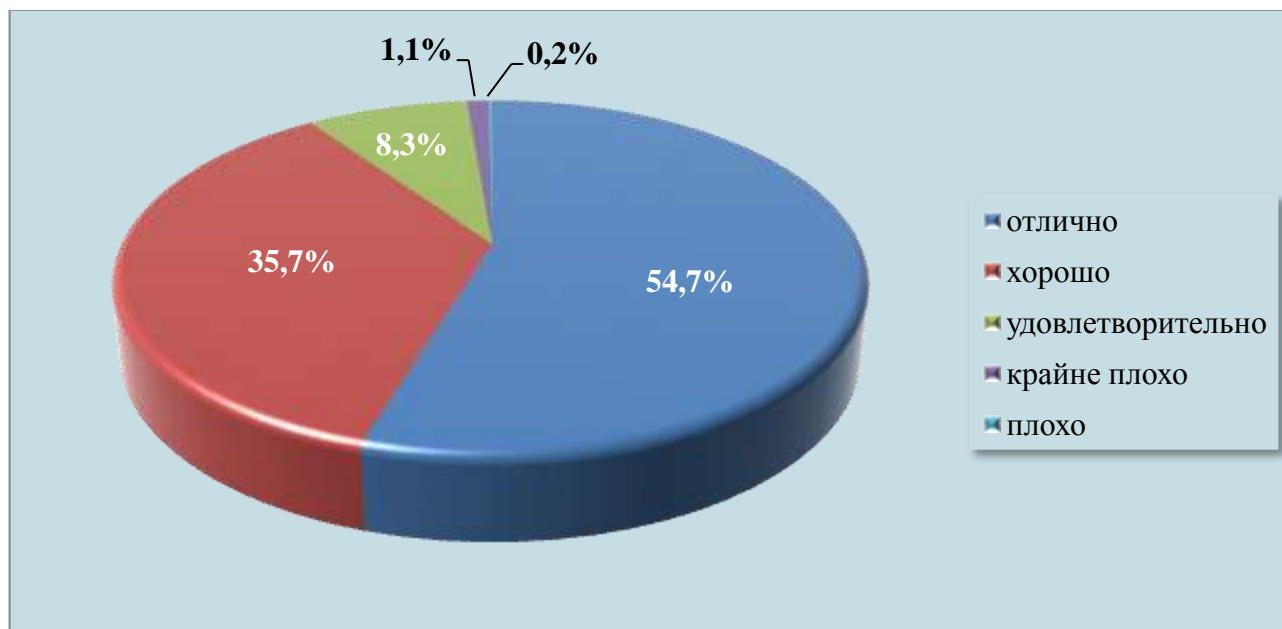
**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат,
температурным режимом?»**



Для определения удовлетворенности качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом установлено, что более половины ответивших в полной мере удовлетворены (78,5%), 17,9% - частично, 2,4% - скорее не удовлетворены и 1,2% - полностью не удовлетворены.

Такое распределение ответов можно объяснить одним из направленностей организационной культуры, а именно создание оптимальных условий пребывания пациентов в медучреждениях, что выполняется практически в полной мере (78,5%) по ХМАО – Югре. Кроме того, санитарный режим в больничных условиях играет немаловажную роль в процессе работы стационара и организации всего лечебного процесса.

**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь
медсестер или другого персонала больницы по уходу,
то как Вы оцениваете действия персонала?»**



Результаты анкетного опроса пациентов показали, что больше половины респондентов (54,7%) оценили действие персонала на «отлично», «хорошо» отметили – 35,7%, «удовлетворительно» - 8,3%, 1,1% - «крайне плохо» и 0,2% - «плохо».

Респонденты, положительно ответившие на поставленный вопрос, свидетельствуют о наличии качественного уровня профессиональных навыков и знаний медицинских работников.

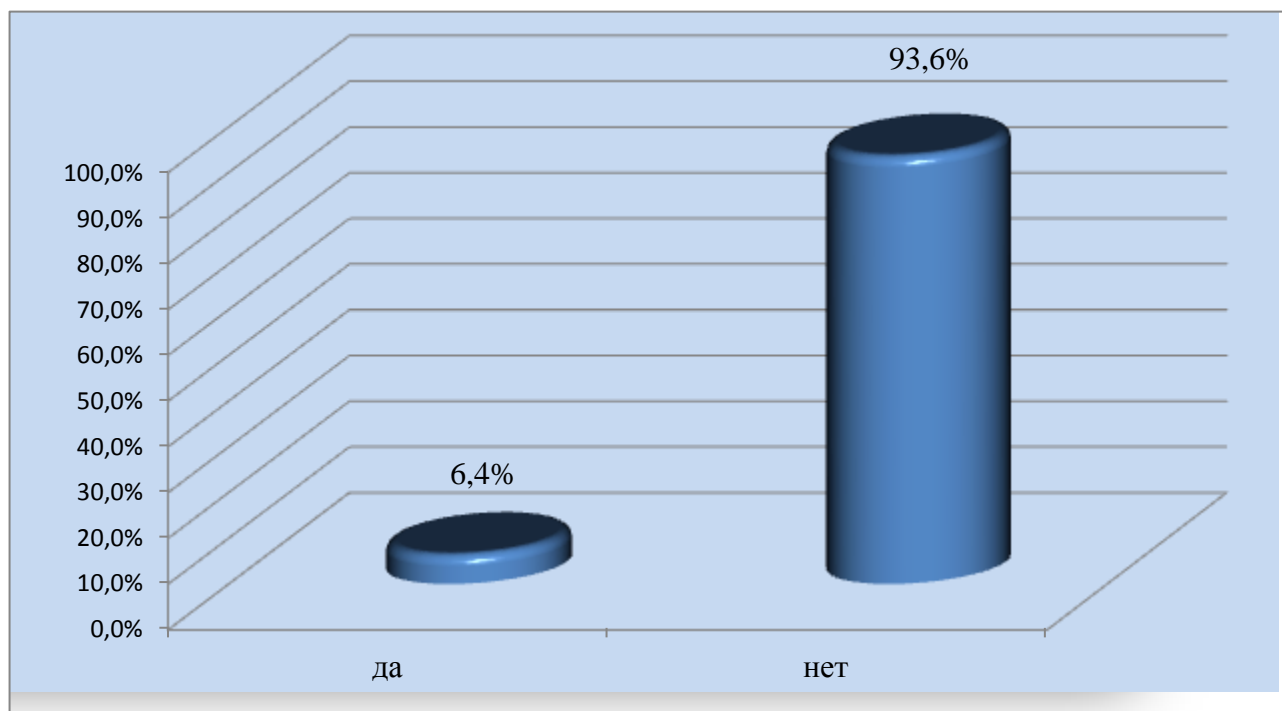
**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации
необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за
свой счет?»**



Анализ приобретения необходимых лекарственных средств за счет пациентов во время пребывания в медицинской организации показал, что 60,7% респондентов получали медикаменты бесплатно, 14,5% - приобретали за свой счет по причине отсутствия нужных лекарств, 12,8% - отметили отсутствие такой необходимости и лишь 11,9% - ответили положительно.

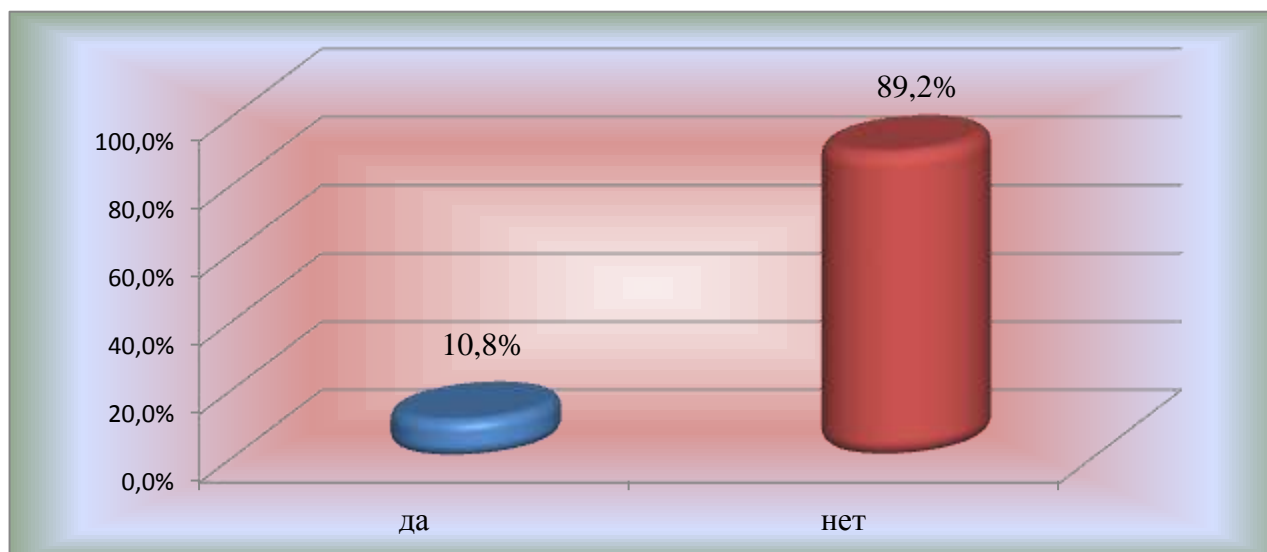
Более половины респондентов (60,7%) получали необходимые медикаменты бесплатно, подтверждая обеспечение ЛПУ лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, финансируемых за счет средств бюджета.

**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации
необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за
свой счет?»**



93,6% респондентов указали, что во время пребывания в медицинской организации им не приходилось оплачивать дополнительные диагностические исследования и только 6,4% прошли обследование за свой счёт.

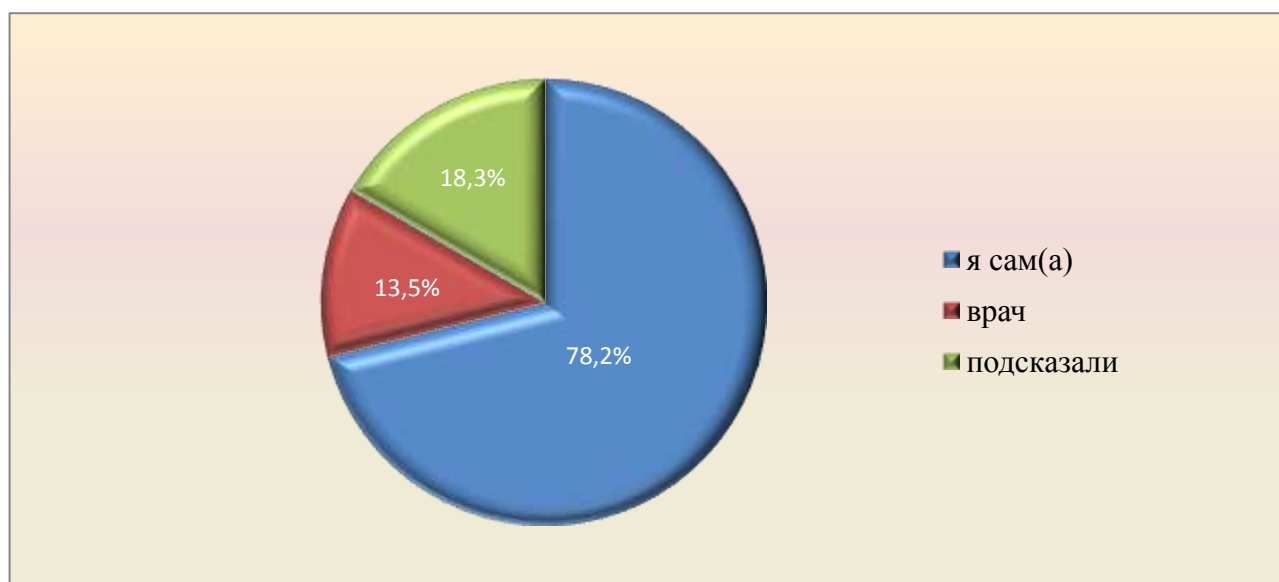
**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?»**



Из общего числа граждан, заполнивших анкеты, 89,2% отметили, что не благодарили врачей (деньгами, подарками и т.п.) и лишь 10,8% ответили положительно.

Диаграмма 9

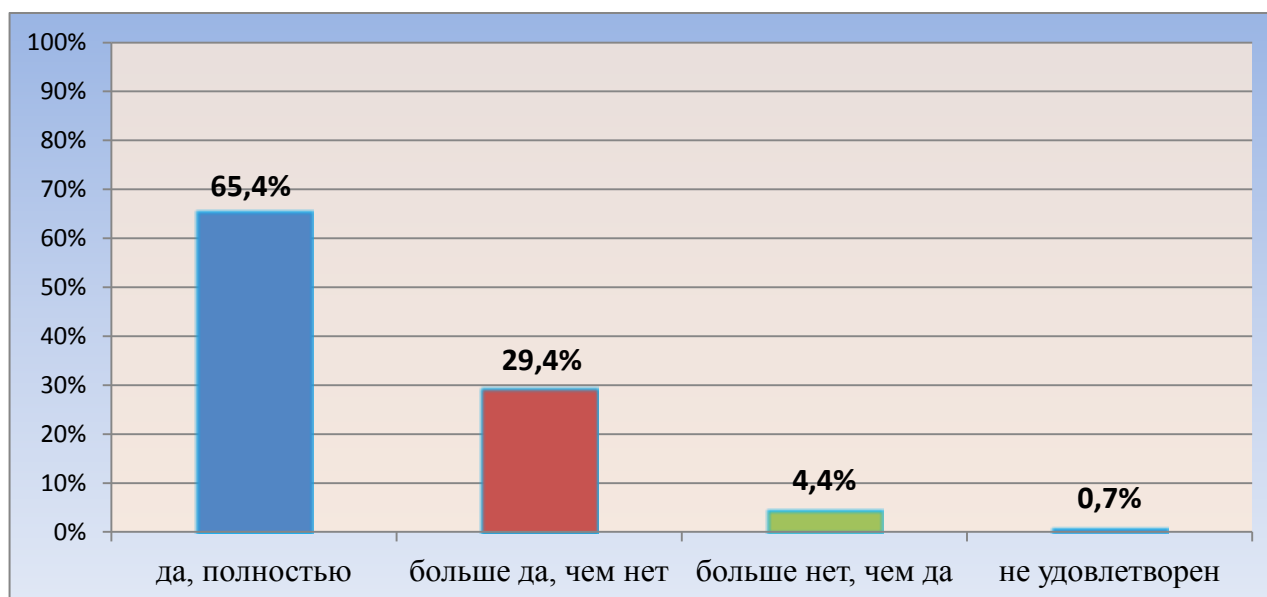
Распределение ответов респондентов на вопрос «Кто был инициатором благодарения?»



Инициатором благодарения выступили лично респонденты – 78,2%, подсказали – 18,3% и предложил врач – в 13,5% случаев благодарности.

Наиболее часто было указано на проявление благодарности по своей инициативе у 78,2% опрошенных респондентов.

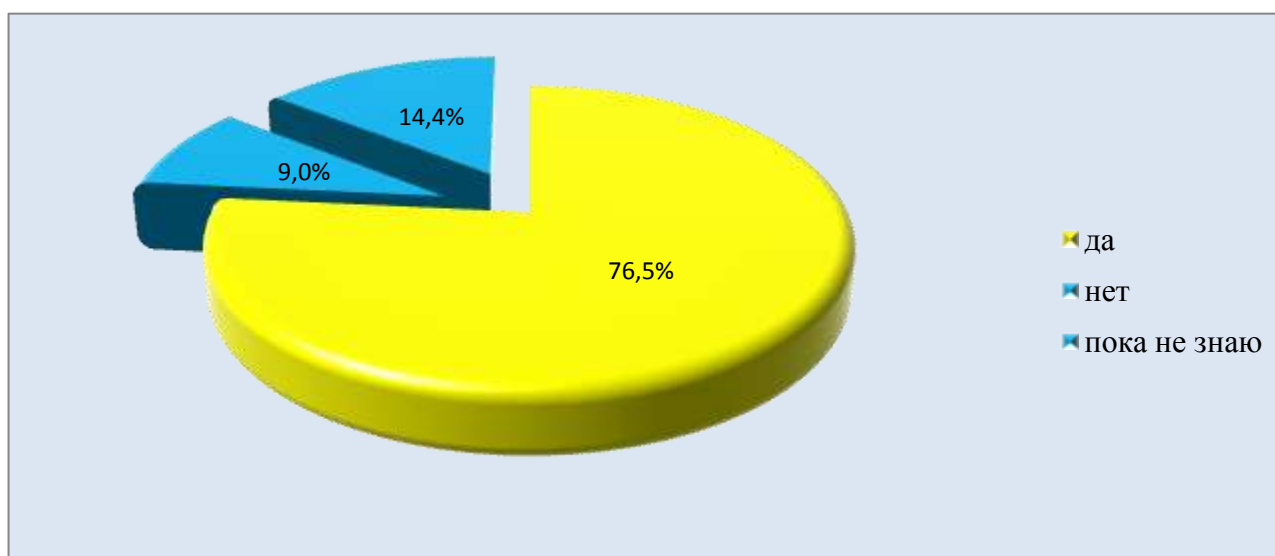
**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?»**



На просьбу пациентов оценить удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи отмечено следующее: 65,4% - удовлетворены «полностью», 29,4% - «больше да, чем нет», 4,4% - «больше нет, чем да», 0,7% - «не удовлетворены».

Удовлетворены качеством медицинских услуг 94,8% (сумма показателей удовлетворенности) пациентов, что является достаточно высоким показателем.

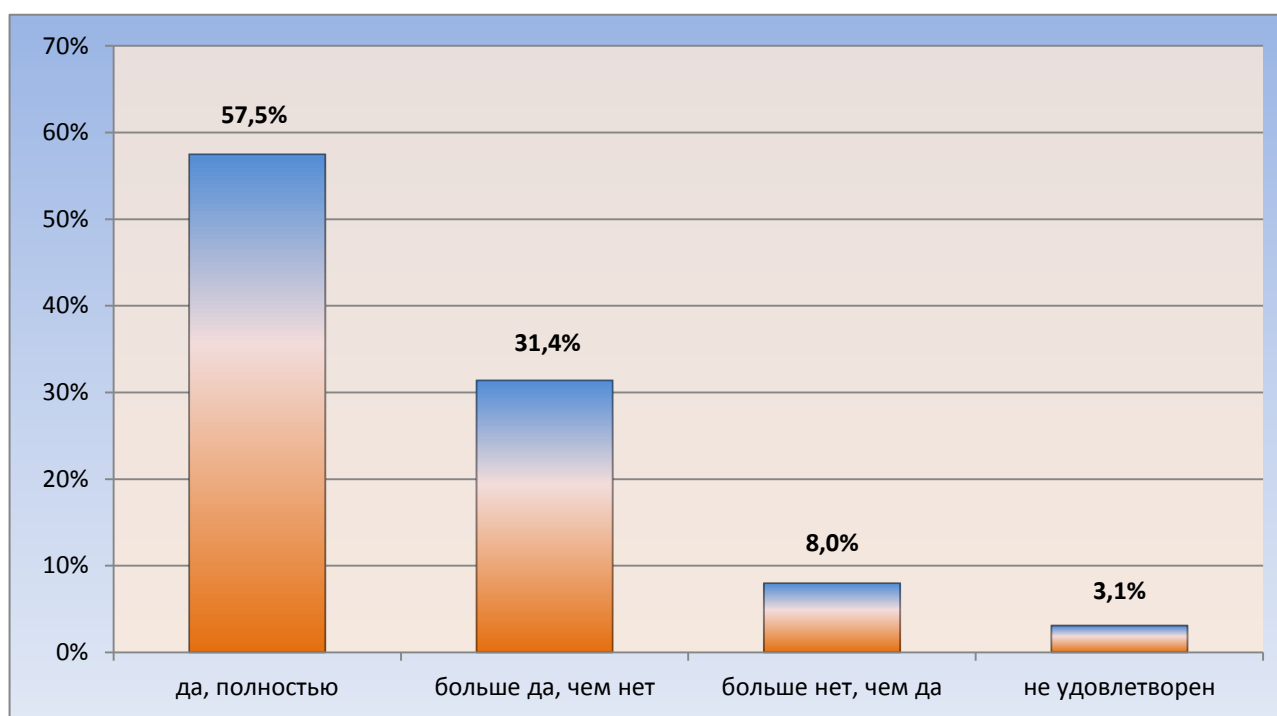
**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?»**



Наибольший удельный вес опрошенных респондентов готов рекомендовать данную медицинскую организацию друзьям и родственникам – 76,5%, 14,4% - пока не определились и 9,0% - ответили на данный вопрос отрицательно, что является неплохим показателем работы окружных медицинских организаций.

Диаграмма 12

**Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?»**



В среднем, более половины – 57,5% респондентов удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации, 31,4% - вполне удовлетворены, 8,0% - в целом не удовлетворены и 3,1% - полностью не удовлетворены.

Среди дополнительных предложений и пожеланий респондентов по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг чаще отмечены следующие:

1. Укомплектовать медучреждения профессиональными врачами;
2. Улучшить питание;
3. Улучшить санитарно-гигиенические условия пребывания больных в стационарах (увеличить количество душевых, заменить кровати, постельные принадлежности, установить кондиционеры в палатах и лавочки на улице, оснастить холлы телевизорами и кулерами).

Важно отметить, что большинство респондентов выражают слова благодарности всему медицинскому коллективу за доброту, понимание и теплые человеческие отношения.

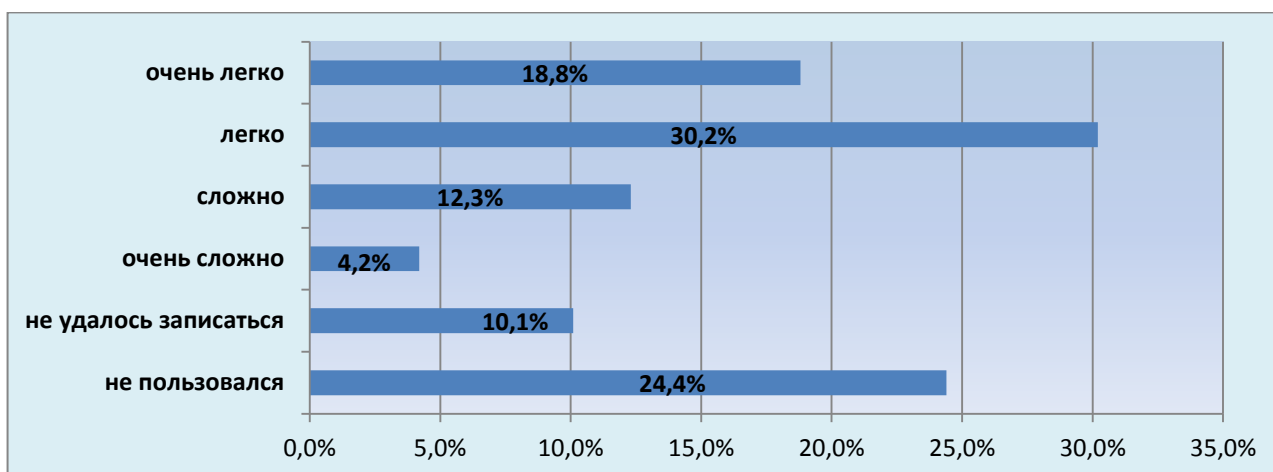
В режиме амбулаторных условий пребывания в течение последнего месяца (на дату опроса) обратилось для получения медицинской помощи - 41,5% респондентов, в течение полугода – 31,2%, в течение года – 16,5%, более одного года – 10,8%.

Доля респондентов, удовлетворенных записью на прием при первом обращении в медицинскую организацию составила - 76,5% и не удовлетворенных - 23,5%.

На вопрос «Сколько дней прошло с момента обращения респондентов в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача», большинство опрошенных указали «от 1 до 5 дней» - 64,2%, «больше одной недели» - 23,6% и «больше 2 недель» - 12,2%.

Диаграмма 13

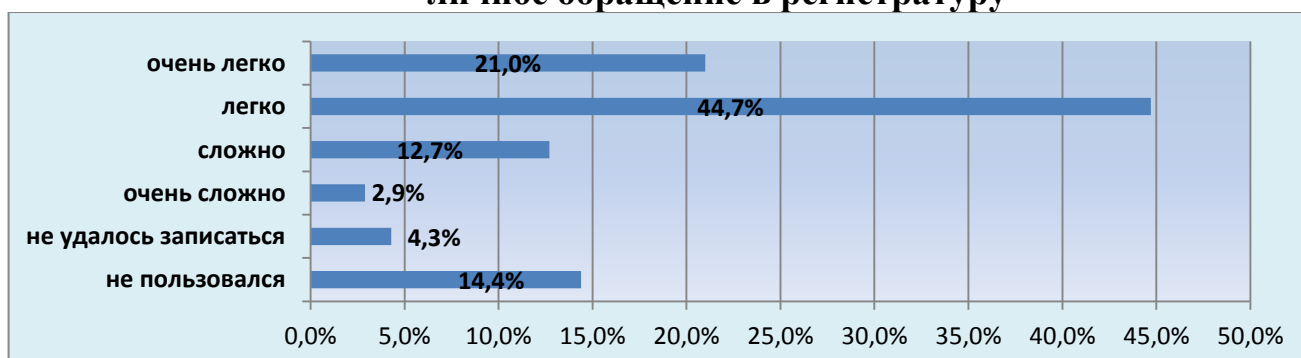
Распределение ответов респондентов, касающихся записи на прием к врачу по телефону



В режиме предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях большей части респондентов с момента обращения в медицинскую организацию, удалось записаться на прием к врачу по телефону на прием (сумма ответов «очень легко» и «легко») - 49%, «сложно» и «очень сложно» – 16,5%, не удалось записаться - 10,1% и не пользовались данной услугой – 24,4% респондентов.

Диаграмма 14

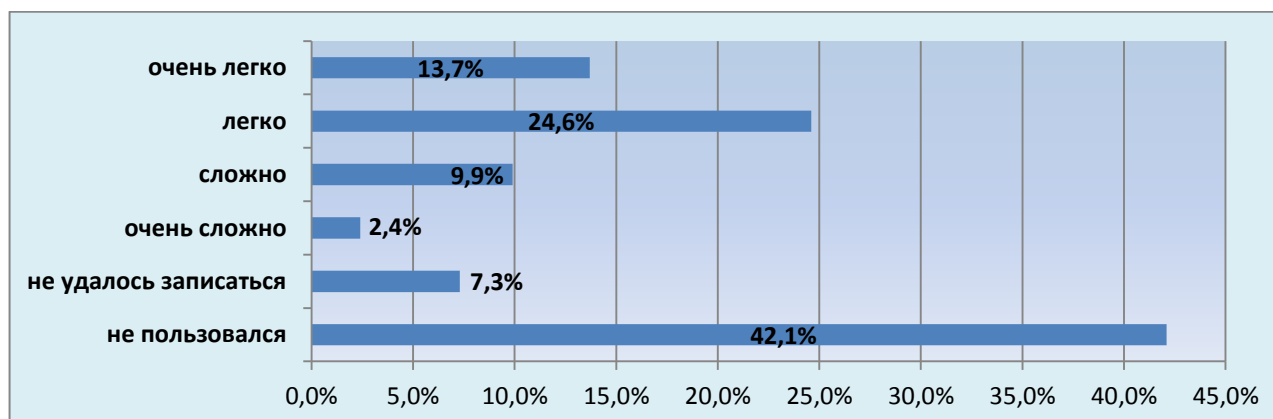
Распределение ответов респондентов, касающихся записи на прием к врачу через личное обращение в регистратуру



В среднем более половины – 65,7% (сумма ответов «очень легко» и «легко») удовлетворены записью на прием к врачу через личное обращение в регистратуру, не удовлетворены (сумма ответов «очень сложно» и «сложно») – 15,6% и лишь 4,3% респондентам не удалось записаться на прием.

Диаграмма 15

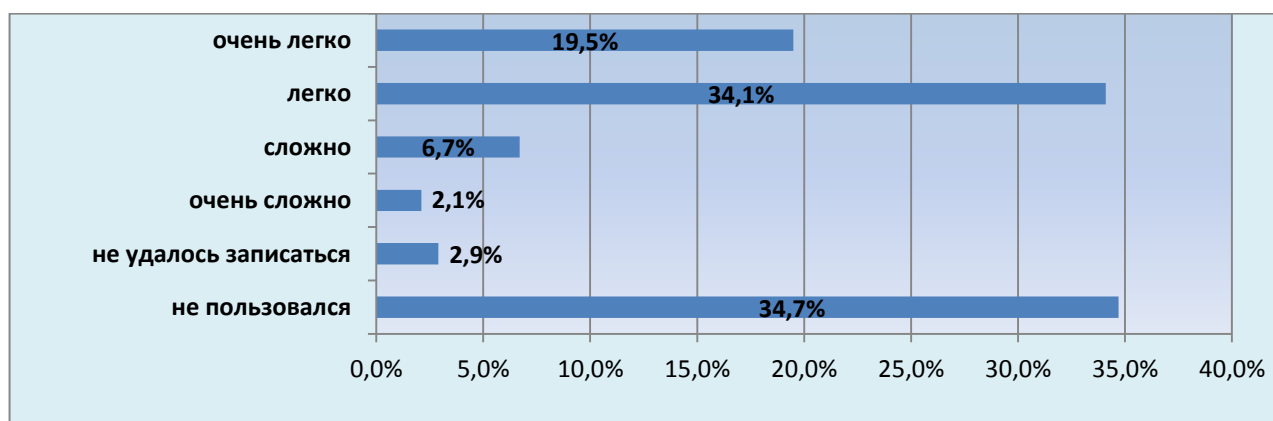
Распределение ответов респондентов, касающихся записи на прием к врачу через интернет



42,1% респондентов не пользуется записью на прием к врачу через интернет. Больше трети – 38,3% (сумма ответов «очень легко» и «легко») респондентов удовлетворены записью к врачу через интернет, 12,3% (сумма ответов «очень сложно» и «сложно») – респондентов отметили сложность записи и не удалось записаться - 7,3% респондентам.

Диаграмма 16

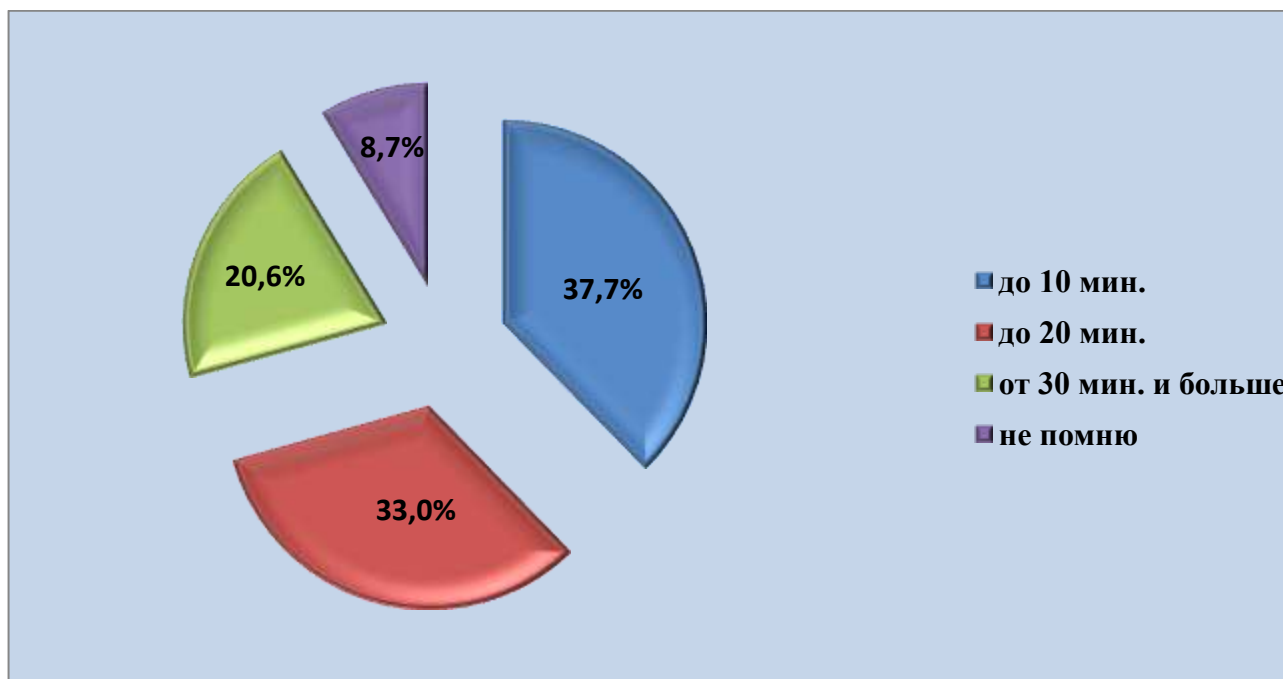
Распределение ответов респондентов касающихся записи на прием к врачу через лечащего врача



Более половины (53,6%) респондентов удовлетворены записью на прием к врачу через лечащего врача, не пользовались данной услугой (34,7%).

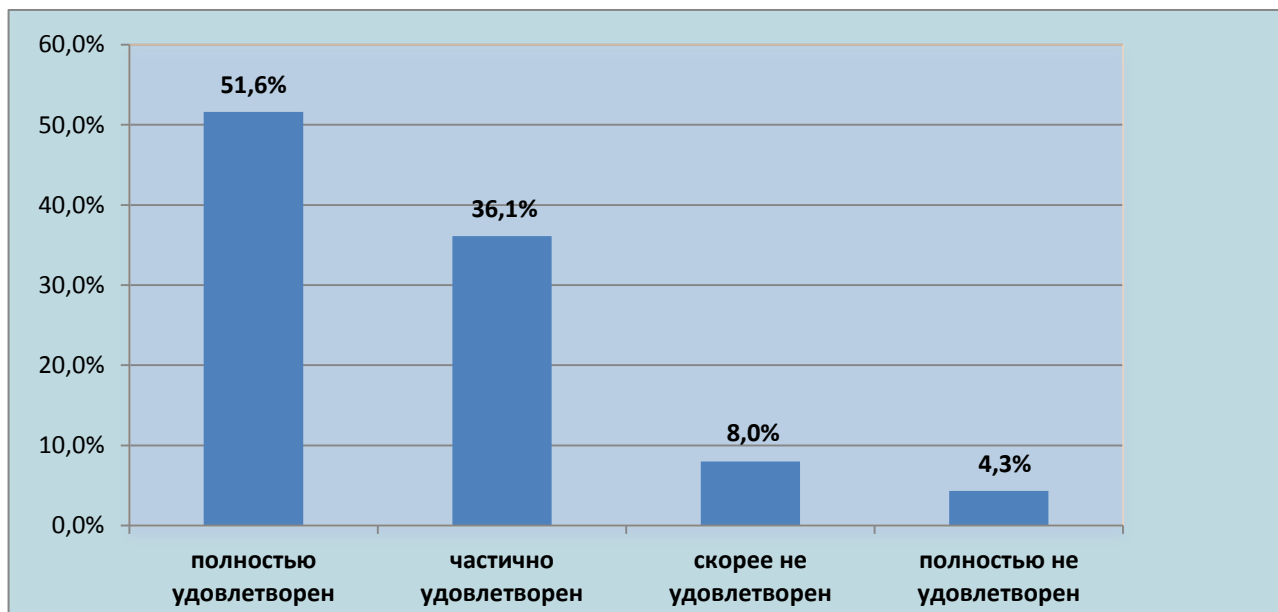
Диаграмма 17

Распределение ответов респондентов, касающихся времени ожидания приема в очереди



По амбулаторно-поликлинической службе, в целом, отмечается примерно равное процентное соотношение ответов респондентов по вопросам удовлетворенности продолжительностью условиями ожидания до 10 минут – 37,7% и до 20 мин. – 33,0%. Незначительный процент ответивших по вопросу «не помню» - 8,7%. 21,5% респондентов попадают на прием с ожиданием приема в очереди от 30 мин. и больше.

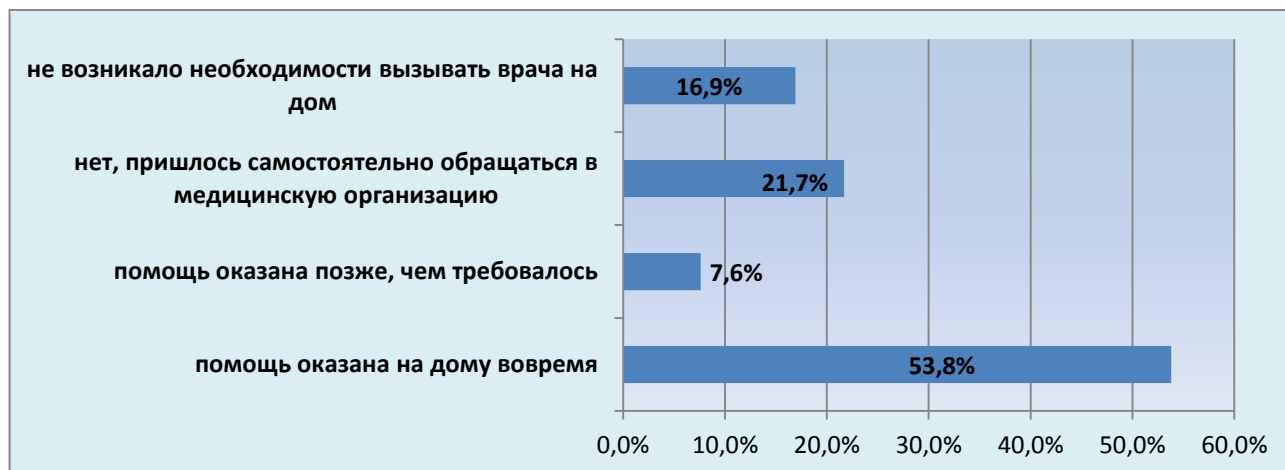
Распределение ответов респондентов касающихся условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)



Для определения удовлетворенности условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения) установлено, что более половины ответивших в полной мере удовлетворены – 51,6%, более трети – 36,1% респондентов - частично, 8,0% - скорее не удовлетворены и 4,3% - полностью не удовлетворены.

Диаграмма 19

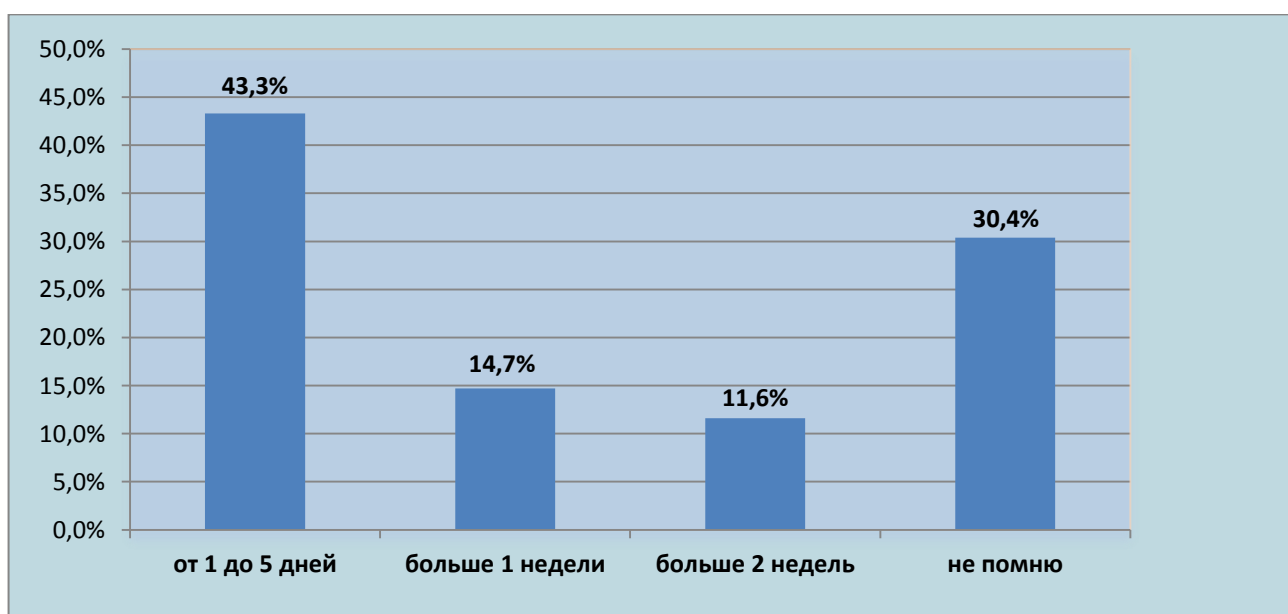
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?»



По результатам анкетирования высокие показатели удовлетворенности отношением участковых врачей отметили - 53,8% респондентов. Самые низкие показатели - 7,6% пациентов указали на «оказание помощи позже, чем требовалось».

Диаграмма 20

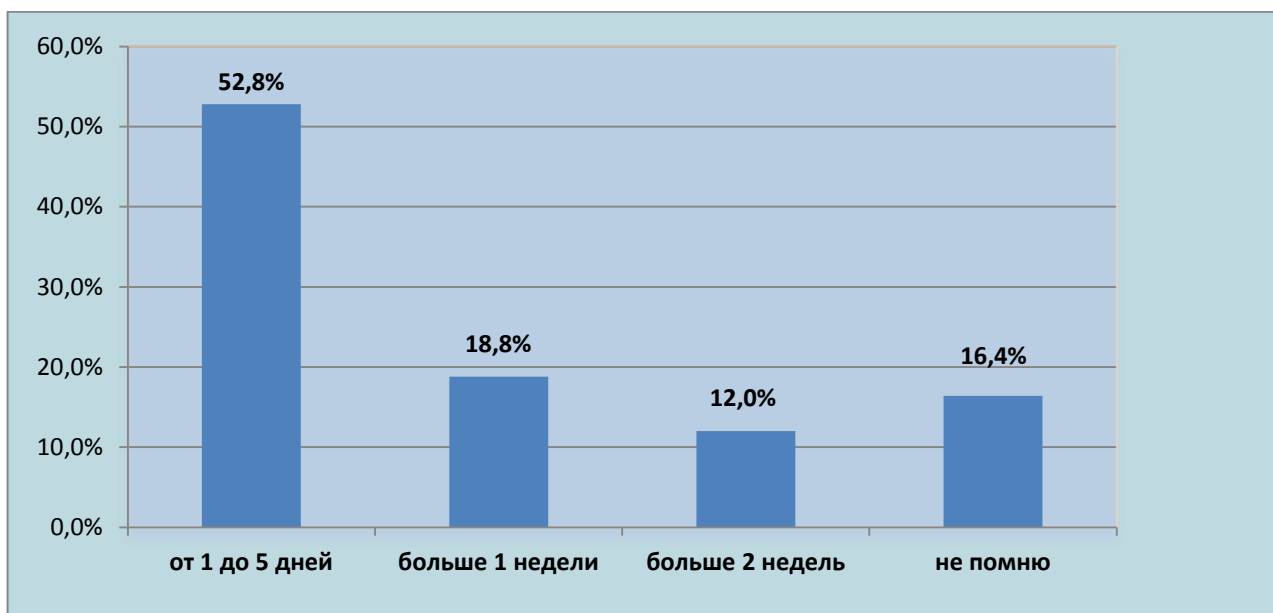
Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?»



При анализе данных анкетирования по амбулаторной службе в целом установлено, что наибольшую удовлетворенность респондентов составляет ответ ожидание плановой госпитализации «от 1 до 5 дней» - 43,3%.

Диаграмма 21

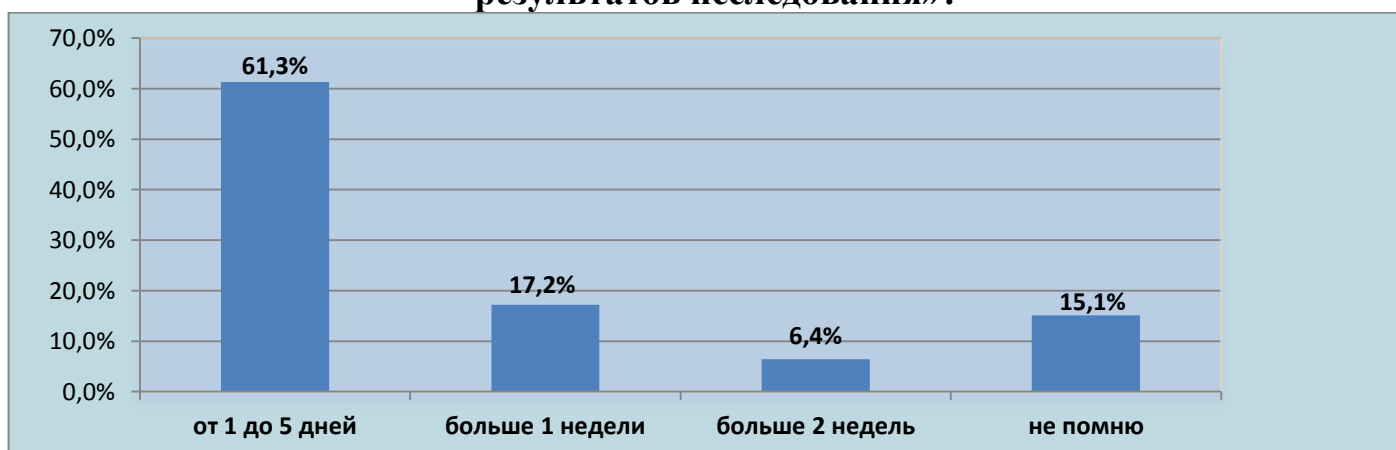
Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований?»



Наибольшую удовлетворенность пациентов в амбулаторных условиях составляет назначение диагностических исследований «от 1 до 5 дней» - 52,8%.

Диаграмма 22

Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от прохождения исследований до получения результатов исследования?»



Наибольшую удовлетворенность пациентов в амбулаторных условиях составляет назначение диагностических исследований до получения результатов исследования «от 1 до 5 дней» - 61,3%.

Таблица 4

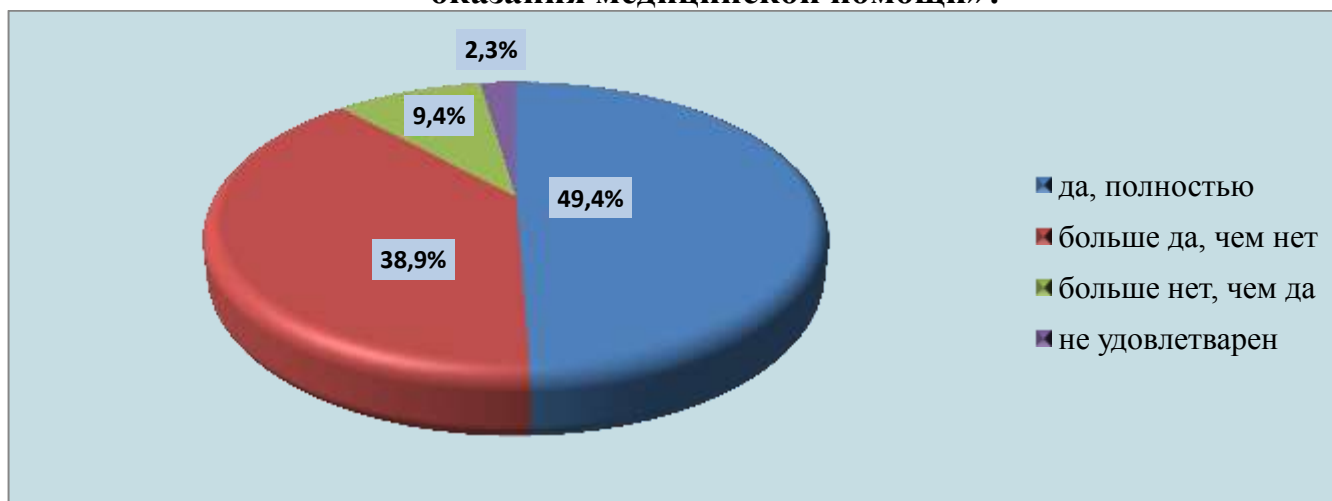
Оценка работы медперсонала по оказанию помощи в амбулаторных условиях

Оцените	отлично	хорошо	удовлетворительно	крайне плохо	плохо	Процентное соотношение (суммарное значение) удовлетворенных работой медперсонала
Вежливость и внимательность врача	42,6%	41,7%	13,8%	1,2%	0,7%	98,1%
Вежливость и внимательность медицинской сестры	45,0%	42,4%	11,4%	0,8%	0,4%	98,8%
Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения	39,4%	41,3%	16,9%	1,4%	1,0%	97,6%
Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения	30,8%	49,0%	18,2%	1,0%	0,9%	98,0%

На основании проведенного статистического исследования можно сделать вывод, что достигнуты высокие показатели эффективности деятельности медперсонала (от 97,6% до 98,8%) по оказанию помощи в амбулаторных условиях.

Диаграмма 23

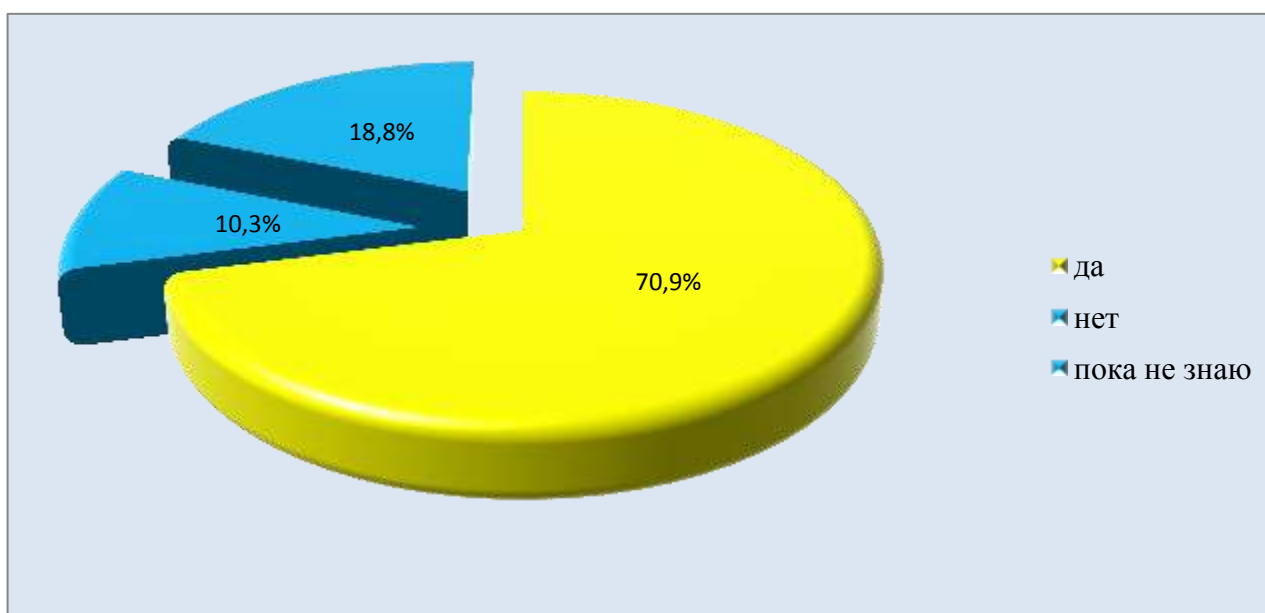
Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?»



Данные опроса показывают, что наибольшая доля 88,3% респондентов (сумма ответов «да полностью» и «больше да, чем нет») указала на удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи.

Диаграмма 24

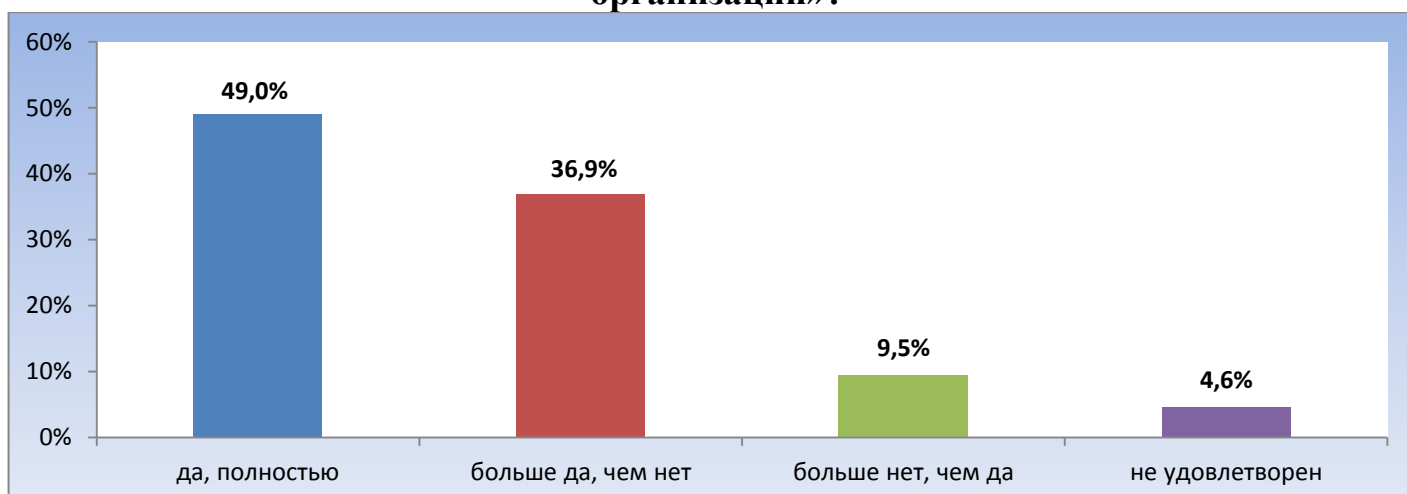
Распределение ответов респондентов на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?»



Наибольший удельный вес опрошенных респондентов готов рекомендовать данную медицинскую организацию друзьям и родственникам – 70,9%, 18,8% - пока не определились и 10,3% - ответили на данный вопрос отрицательно, что является неплохим показателем работы окружных медицинских организаций.

Диаграмма 25

Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?»



В среднем – 49,0% респондентов полностью удовлетворены качеством и полнотой информации доступной на официальном сайте медицинской организации. 36,9% - вполне удовлетворены и 9,5% - в целом не удовлетворены и 4,6% - полностью не удовлетворены.

Выводы:

На основании анализа результатов анкетирования, проведенного среди пациентов в учреждениях здравоохранения, отмечено следующее:

1. Общая удовлетворенность качеством медицинской помощи основательно превалирует над низким удельным весом не удовлетворенных пациентов услугами учреждений здравоохранения.

2. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно точно отразили позитивные и негативные тенденции в стационарных и амбулаторных условиях, позволяя выявить факторы, снижающие удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием в разрезе по муниципальным округам.

3. В тоже время, для некоторой части граждан остается актуальным ограничение бесплатных лекарственных средств, необходимых для лечения во время пребывания в медицинской организации.