|  |
| --- |
|  |
|  |
| **«Калмыцкое агентство социологических исследований»**  **(ООО «КАСИ»)** |

**ОТЧЕТ**

**О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в Бюджетном учреждении Республики Калмыкия**

«Перинатальный центр им. О.А. Шунгаевой»

г. Элиста

2018

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения РФ от 13.07.2018 № 442 "Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет" в рамках выполнения приказа Министерства здравоохранения РФ от 04.05.2018 N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка", Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" в 2018 году ООО «КАСИ» был проведен социологический опрос для независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия в амбулаторных условиях и условиях стационаров.

**Цель исследования**: оценка качества условий оказаний услуг организаций, осуществляющих медицинские услуги, составление рейтинга.

**Задачи исследования**:

* Оценка полноты, актуальности, понятности информации, размещенной на сайтах медицинских организаций, наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО;
* выявление уровня удовлетворенности населения РК качеством условий оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях
* составить рейтинги медицинских организаций в соответствии с полученными результатами, разделив на группы: медицинские организации, оказывающие амбулаторную и стационарную помощь, медицинские организации, оказывающие только амбулаторную помощь;
* составить сводную таблицу для размещения информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);
* составить аналитическую информацию по результатам проведенной работы в разрезе каждого учреждения с описанием выявленных недостатков и принятия необходимых организационных решений для устранения и улучшения показателей по критериям качества условий оказания медицинской помощи и размещенной информации о деятельности учреждения.

**Объект исследования**: организации, оказывающие медицинские услуги населению.

**Предмет исследования**: уровень удовлетворенности качеством условий оказания медицинских услуг населению.

**Метод исследования:** анкетный опрос

Анкеты оценки качества оказания медицинских услуг:

* в стационарных условиях медицинских учреждений
* в амбулаторных условиях медицинских организаций (по участковой службе и по узким специалистам).

Опрос предусматривал оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями по общим критериям (показателям):

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
* удовлетворенность населения оказанными услугами.

**Анализ результатов социологического опроса**

**«Оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях»**

**в БУ РК «Перинатальный центр им. О.А.Шунгаевой»**

1. **Характеристика условий записи и приема пациентов.**

**В амбулаторных условиях:**

В данной организации было опрошено 87 пациента, обратившихся к врачам за время проведения опроса в амбулаторных условиях: 44,8% из них обратились к врачу-специалисту; 36,7% – к участковому врачу.

Более половины респондентов, записавшихся к участковым врачам, отметило, что время ожидания приема врача, к которому они записались, длилось менее часа – 75%. По 9,4% пациентов женской консультации ожидали приема врача 3 и 8 часов, по 3,1% - 6 часов и 24 часа и более.

97% опрошенных в женской консультации записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию, из них 45,5% человек – при обращении в регистратуру, 18,2% опрошенных - по телефону медицинской организации, 6,1% - через официальный сайт медицинской организации. 30,3% – через Единый портал государственных услуг. 96,6% респондентов, записавшиеся при помощи специалиста были удовлетворены его отношением, вежливостью и доброжелательностью. По 1 респонденту называют причиной неудовлетворенности отсутствие талонов и другие причины.

Подавляющее большинство респондентов, записавшихся к узким специалистам, отмечают, что время ожидания приема составило менее 7 календарных дней с момента записи – 77,8%. Ровно 7 календарных дней ожидали приема 9,3% опрошенных. 1,9% респондентов ожидали приема после записи 12 календарных дней, 7,4% - 14 календарных дней.

98,1% респондентов удовлетворены отношением работников медицинской организации при осуществлении записи на прием. 40,4% респондентов записались на прием при обращении в регистратуру, 38,5% - по телефону медицинской организации, по 3,8% - лечащим врачом на приеме при посещении, через официальный сайт медицинской организации – 11,5%, по телефону Единого колл-центра – 5,8%.

Все пациенты медицинского учреждения, записавшиеся у персонала на прием к врачу, отметили, что удовлетворены его отношением. Не был удовлетворен записью на прием по причине невозможности дозвониться до медицинского учреждения 1 респондент.

Абсолютное большинство опрошенных заявили, что врач принял их в установленное по записи время – 93,1%. Также в основном респонденты, принявшие участие в опросе в женской консультации, отметили, что удовлетворены отношением врача к ним, он был доброжелателен и вежлив – 96,6%.

**В стационарных условиях:**

Всего в Перинатальном центре им. О.А Шунгаевой было опрошено 72 человека, которым предоставлялись медицинские услуги в стационарных условиях. Из них 31,9% поступило экстренно, 68,1% - планово. Из тех, кто поступил в больницу в плановом порядке, ожидали очереди менее 15 календарных дней – 100% респондентов.

Все опрошенные поступили на плановую госпитализацию в назначенный срок. Все респонденты были уведомлены о дате госпитализации при обращении в медицинскую организацию.

1. **Открытость и доступность информации о медицинской организации**

**В амбулаторных условиях:**

При обращении в данную медицинскую организацию 76,4% пациентов, пришедших на прием к врачу, интересовались информацией, размещенной в помещениях (стенды, информанты и др.). Из них абсолютное большинство выразили свою удовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации – 95,2%.

Перед обращением в медицинскую организацию лишь 49,4% респондентов обращались к информации, размещенной на официальном сайте данной организации. Из них 95,2% удовлетворены качеством представленной на сайте информации.

**В стационарных условиях:**

76,4% опрошенных во время пребывания в перинатальном центре обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, информаты и т.д.). 100% из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации. 54,9% пациентов не обращались к информации, размещенной на сайте медицинской организации перед госпитализацией. Из тех, кто предварительно смотрел информацию на сайте, 97,4% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью найденной информации.

1. **Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.**

**В амбулаторных условиях:**

Большинство (88,5%) пациентов, обращавшихся к врачам данной медицинской организации, ответили, что удовлетворены комфортностью условий предоставлений медицинских услуг. Те же пациенты, кто счет некомфортными условия предоставления услуг в женской консультации, в качестве причины, главным образом, называли отсутствие питьевой воды – 40%. Наличие отсутствие свободных мест ожидания называли 20% пациентов. Примерно столько же ответов сводилось к наличию очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников – 10%[[1]](#footnote-1)респондентов. Также обстоятельствами, создающими дискомфорт, были названы состояние гардероба – 10%, отсутствие санитарно-гигиенических помещений – 20%.

Диаграмма 1. «Комфортность условий предоставления услуг в медицинской организации. Что именно Вас не удовлетворяет?» (несколько вариантов ответа)

**В стационарных условиях:**

97,2% респондентов выразили удовлетворенность комфортностью условий в приемном отделении. 2 человека указали в качестве причины неудовлетворенности отсутствие питания и состояние гигиенических помещений.

Все опрошенные выразили удовлетворенность отношением к ним работников медицинской организации во время пребывания в отделения (доброжелательность, вежливость).

100% опрошенных в стационаре рекомендовали бы данную организацию для оказания медицинской помощи. 100% респондентов удовлетворены навигацией внутри медицинской организации. 100% опрошенных в целом выразили удовлетворенность условиями оказания услуг в данной медицинской организации. 47,2% не используют электронные сервисы для взаимодействия с больницей. Все, кто воспользовался электронными сервисами оценили положили взаимодействие с медицинской организацией.

1. **Условия для лиц с установленной группой инвалидности.**

**В амбулаторных условиях:**

По полученным данным, небольшая доля респондентов - 5,7% респондентов - имеют установленную группу ограничения трудоспособности (инвалидности) – третью.

Все граждане, имеющие установленную группу инвалидности, считают, что в данной медицинской организации не обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Пациенты этой категории граждан при ответе на этот вопрос отметили первые три варианта из перечня, что отсутствует в медицинском учреждении для лиц с ограниченными возможностями: пандусы, подъемные лифты, выделенные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов и адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

**В стационарных условиях:**

Никто из стационарных пациентов Перинатального центра, участвовавших в социологическом опросе, не имел установленную группу инвалидности.

1. **Оценка качества условий проведения диагностических исследований.**

Подавляющему большинству опрошенных при обращении в медицинскую организацию были назначены диагностические исследования – 86,2%. Из них: 75,7% - лабораторные исследования, 24,3% инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография не назначались.

85,2% респондентов отметили, что прошли лабораторные исследования менее, чем через 7 календарных дней после записи на прием. По 7,4% граждан получили этот вид медицинских услуг ровно через 7календарных дней и 10 календарных дней. 98,1% респондентов утверждают, что исследование было проведено во время, установленное по записи.

79,6% опрошенных, проходивших инструментальные исследования, ожидали их менее 7 календарных дней. 12,2% респондентов ожидали проведение исследования ровно 7 календарных дней, 6,1% - 10 календарных дней, 2% - 12 календарных дней. 98% пациентов отмечают, что исследования проводились точно в указанное при записи время.

Большинство опрошенных рекомендовало бы обратиться в данную медицинскую организацию для оказания помощи – 75%. Почти столько же респондентов выражают удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации – 86,7%. Большее количество респондентов (95,4%) в целом удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации.

Используют электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией – 55,2% опрошенных. Из тех пациентов, кто взаимодействовал с медицинской организацией без использования электронных сервисов 97,4% респондентов удовлетворены отношением работников медицинской организации.

1. **Место в рейтинге медицинских учреждений Республики Калмыкия.**

В рейтинге медицинских учреждений Республики Калмыкия, которые были отобраны для проведения независимой оценки качества оказания медицинских услуг БУ РК «Перинатальный центр им. О.А.Шунгаевой» занимает второе место по Республике Калмыкия.

Таблица 1. «Таблица рейтинга медицинских организаций, предоставляющие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях»



1. **Выводы и рекомендации**

Анализ полученных данных позволяет сделать выводы о том, что в целом граждане, получающие медицинские услуги в данной медицинской организации оценивают положительно качество оказания услуг.

По сравнению с другими медицинскими учреждениями Республики Калмыкия, в которых проводился социологический опрос, в Перинатальном центре им. О.А.Шунгаевой выше оценка комфортности условий оказания медицинских услуг.

Пациенты, имеющие инвалидность, отмечали, что есть проблемы с обеспечением доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями: отсутствие пандусов, подъемных лифтов, адаптированных лифтов и стоянок для автотранспорта инвалидов.

Также нами рекомендуется регулярно пополнять и обновлять информацию на сайте согласно вышеперечисленным критериям и настроить удобный интерфейс.

1. **Предложения по улучшению условий осуществления деятельности медицинской организации.**

1. Привести информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте в сети интернет в соответствие с требованиями Приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 года №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», в том числе:

1.1. Разместить информацию о сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, имеющее прикрепленное к ней население.

1.2. Разместить информацию о правилах записи на первичный прием, консультацию, подготовку к диагностическим обследованиям, госпитализацию.

1.3. Регулярно пополнять и обновлять информацию на сайте. Поддерживать практику электронной записи пациентов к врачу и увеличивать долю тех, кто записывается на амбулаторно-поликлинический прием через интернет.

2. Разработать профессиональные корпоративные стандарты поведения (доброжелательность, вежливость) для работников, обеспечивающих первичный контакт с получателями услуг (справочные, регистратура, приемное отделение, гардероб, лифты, столовые), младшего медицинского персонала. Обеспечить обучение и контроль за соблюдением профессионального, корпоративного стандартов поведения (доброжелательность и вежливость).

3. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения (туалеты) поручнями для инвалидов, позволяющие инвалидам пользоваться ими наравне с другими пациентами.

4. Довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников медицинских организаций до 100%.

5. Двести долю получателей медицинских услуг, которые готовы рекламировать медицинскую организацию родственникам и знакомым до 100%.

6. Довести долю получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания медицинской помощи до 95%.

1. На этот вопрос можно было выбрать несколько вариантов ответа. [↑](#footnote-ref-1)