



**Бюджетное научное учреждение Республики Калмыкия**

**«Институт комплексных исследований аридных территорий»**

**(БНУ РК «ИКИАТ»)**

### **ОТЧЕТ**

**О результатах проведения независимой оценки качества оказания медицинских услуг в Бюджетном учреждении Республики Калмыкия «Республиканский центр специализированных видов медицинской помощи» №2 «Сулда»**

- выявление уровня удовлетворенности населения РК качеством предоставляемых медицинских услуг в стационарных и амбулаторных условиях;
- выявление факторов, влияющих на удовлетворенность граждан медицинским обслуживанием в стационарных и амбулаторных условиях.

Объект исследования: организации, оказывающие медицинские услуги населению.

Предмет исследования: уровень удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг населению.

Метод исследования: анкетный опрос.

г. Элиста

2017

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Республики Калмыкия от 30.12.2016г. № 1720 «Об утверждении Порядка рассмотрения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия» в рамках выполнения приказов Министерства здравоохранения РФ «Об утверждении Порядка рассмотрения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» от 31.03.2016г. № 197; «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями» от 28.11.2014г. №787н; «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» от 14.05.2015г. №240 в 2017 году сотрудниками БНУ РК «ИКИАТ» был проведен социологический опрос для независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия в амбулаторных условиях и условиях стационаров.

**Цель исследования:** оценка качества деятельности организаций, осуществляющих медицинские услуги, составление рейтинга.

**Задачи исследования:**

- выявление уровня удовлетворенности населения РК качеством предоставления медицинских услуг в стационарных и амбулаторных условиях;
- выявление факторов, снижающих удовлетворенность граждан медицинским обслуживанием в стационарных и амбулаторных условиях.

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

**Предмет исследования:** уровень удовлетворенности качеством предоставления 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 условий оказания услуг медицинскими организациями по общим критериям (показателям):

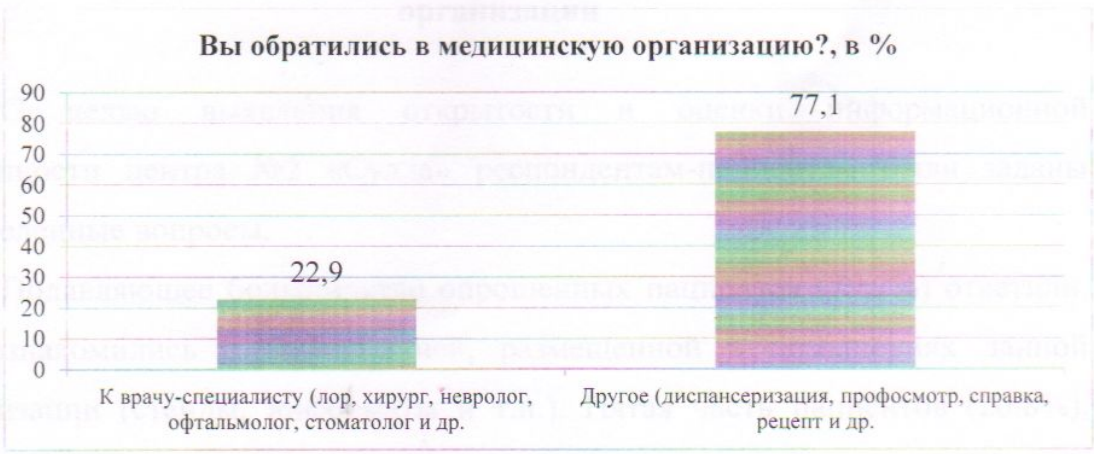
- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворенность населения оказанными услугами.

**Анализ результатов социологического опроса  
«Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в  
стационарных и амбулаторных условиях»  
в БУ РК «Республиканский центр специализированных видов  
медицинской помощи» №2 «Сулда»<sup>1</sup>**

Согласно разработанной выборке, было опрошено 96 респондентов-пациентов, обратившихся на момент опроса к врачам-специалистам в БУ РК «Республиканский центр специализированных видов медицинской помощи» №2 Сулда». Из них для лечения обратились 22,9% опрошенных пациентов; в рамках диспансеризации и профосмотра – 77,1% (см. диаграмму 1).

---

<sup>1</sup> Согласно Протоколу Заседания Общественного Совета при Министерстве Республики Калмыкия от 16.01.2017 г. №1 данное учреждение входит в список медицинских организаций, по которым проводится независимая оценка оказания услуг с формированием рейтинга в 2017 году



По压倒ющее большинство респондентов (83,3%) получили медицинские услуги за счет ОМС; 16,7% – на платной основе.

По压倒ющее большинство опрошенных (76,0%) ответили, что обращаются к врачам-специалистам раз в год. Определенная доля (10,4%) обращаются раз в полугодие. 7,4% – раз в квартал. 1,0% – раз в месяц. 5,2% ответили, что не обращаются к врачам-специалистам, хотя сами пришли на прием (см. диаграмму 2).

**Диаграмма 2**



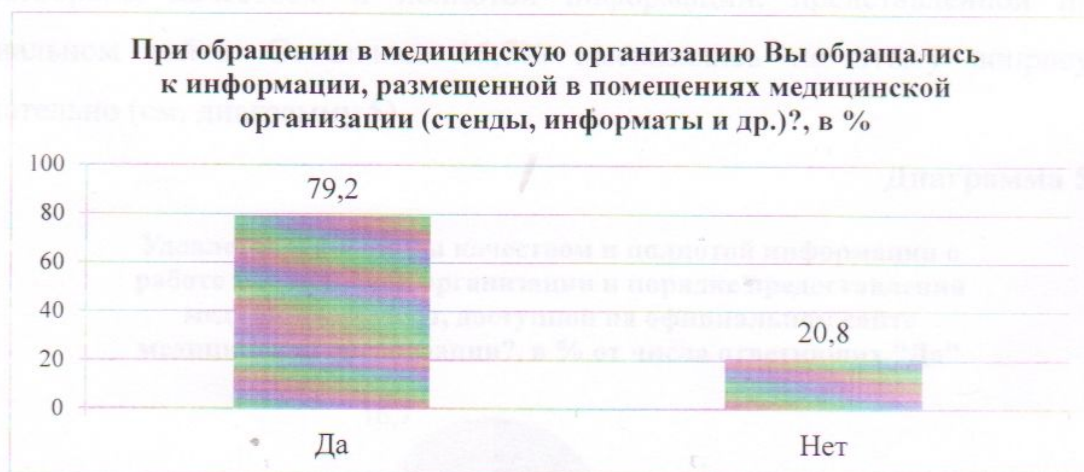


## Открытость и доступность информации о медицинской организации

С целью выявления открытости и оценки информационной доступности центра №2 «Сулда» респондентам-пациентам были заданы определенные вопросы.

Подавляющее большинство опрошенных пациентов (79,2%) ответили, что ознакомились с информацией, размещенной в помещениях данной организации (стенды, информаты и т.п.). Пятая часть пациентов (20,8%), принявших участие в опросе, ответили, что не обращались к этой информации (см. диаграмму 3).

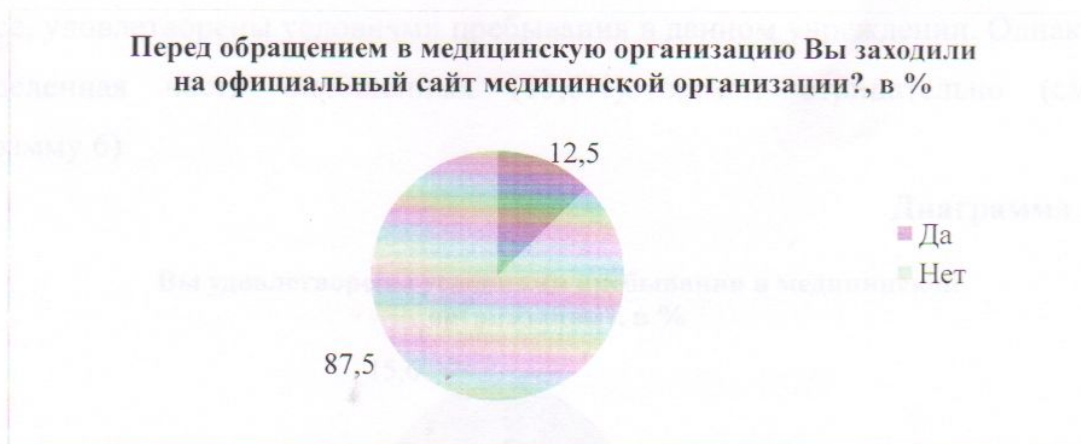
Диаграмма 3



Из числа тех, кто обращался к информации, размещенной в помещениях данной организации, все (100,0%) удовлетворены качеством и полнотой информации, представленной на стендах.

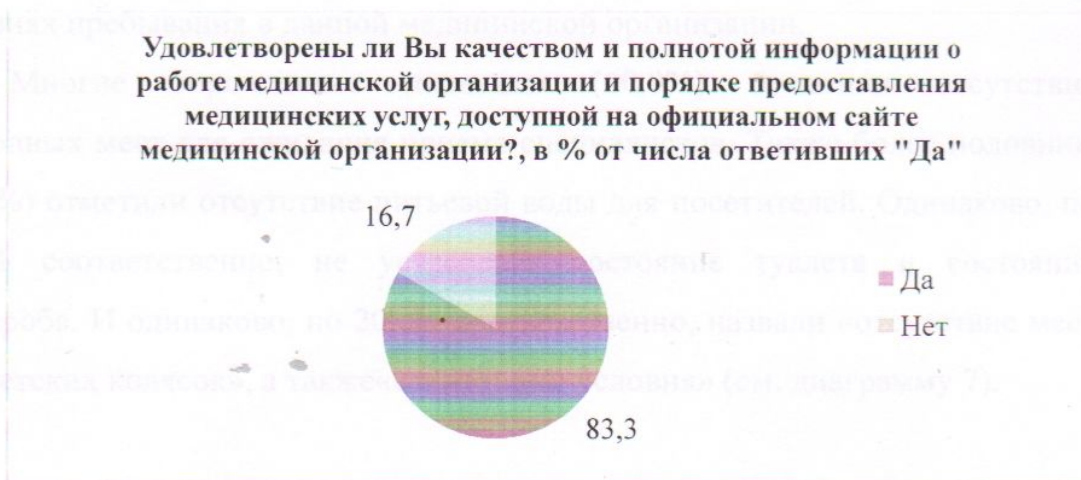
Подавляющее большинство респондентов (87,5%) перед обращением в данную организацию не заходили на официальный сайт этой организации. Каждый восьмой опрошенный (12,5%) ответил, что посещал сайт (см. диаграмму 4).

Диаграмма 4



Из числа тех, кто посещал сайт, подавляющее большинство (83,3%) удовлетворены качеством и полнотой информации, представленной на официальном сайте. Остальные 16,7% высказались по этому вопросу отрицательно (см. диаграмму 5).

Диаграмма 5



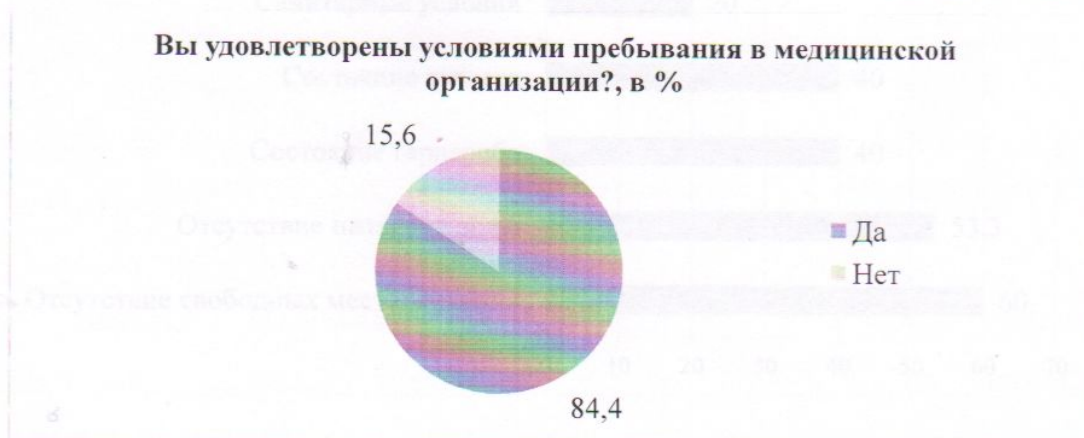
### Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

Для предоставления медицинских услуг гражданам должны быть созданы определенные условия, т.е. техническая оснащенность, комфортность помещения и т.д.



Подавляющее большинство пациентов (84,4%), принявших участие в опросе, удовлетворены условиями пребывания в данном учреждении. Однако определенная часть опрошенных (15,6%) ответили отрицательно (см. диаграмму 6).

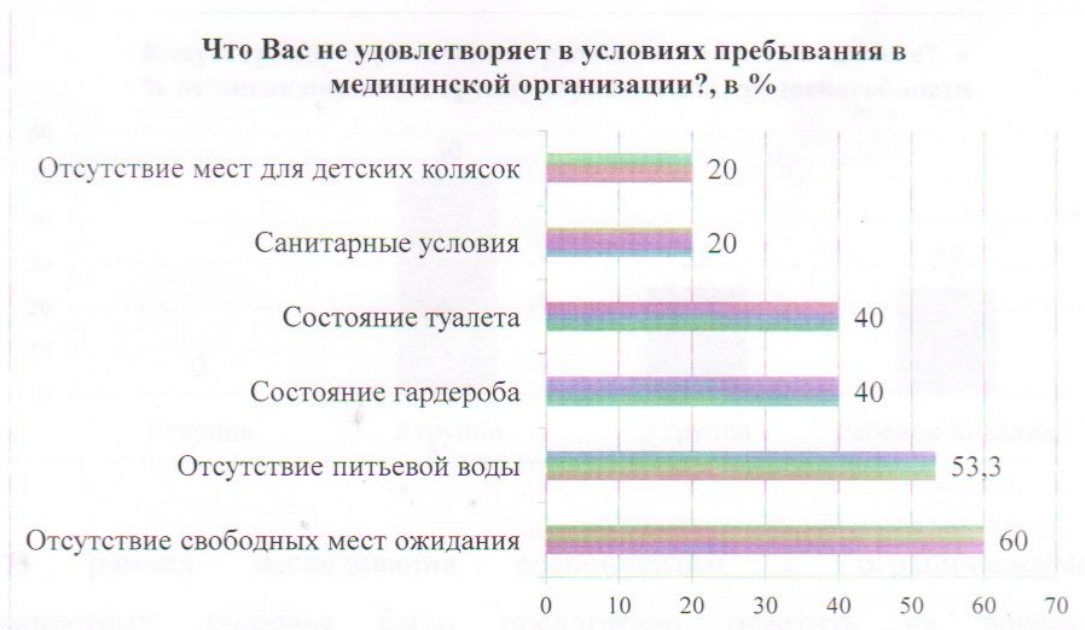
Диаграмма 6



Респондентам было предложено указать, что именно их не устраивает в условиях пребывания в данной медицинской организации.

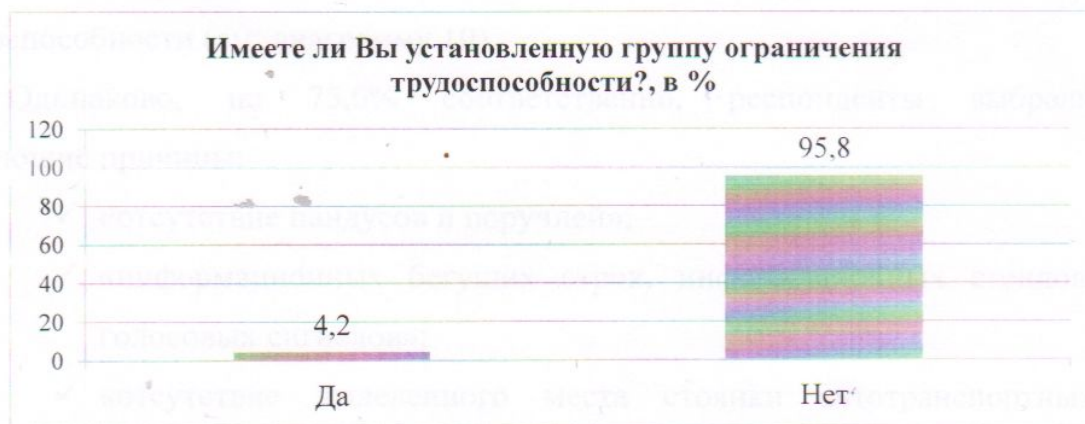
Многие опрошенные пациенты (60,0%) отметили отсутствие свободных мест для ожидания приема специалистов. Также более половины (53,3%) отметили отсутствие питьевой воды для посетителей. Одинаково, по 40,0% соответственно, не устраивает состояние туалета и состояние гардероба. И одинаково, по 20,0% соответственно, назвали «отсутствие мест для детских колясок», а также «санитарные условия» (см. диаграмму 7).

Диаграмма 7



На вопрос: «*Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?*» – 95,8% опрошенных пациентов ответили отрицательно. 4,2% отметили, что имеют определенную группу ограничения трудоспособности (см. диаграмму 8).

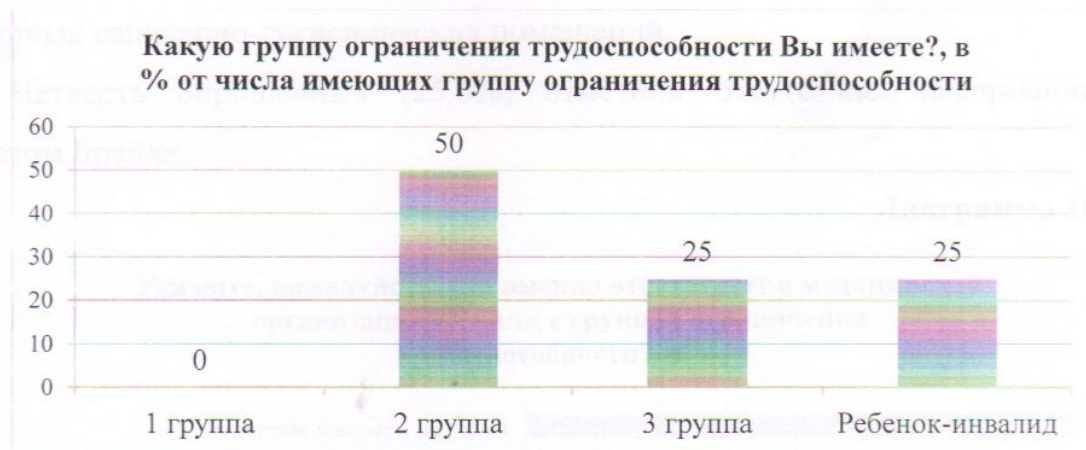
Диаграмма 8



Пациенты, имеющие определенную группу ограничения трудоспособности, разделились на следующие группы инвалидности: II группа – 50,0%; III группа – 25,0%; ребенок-инвалид – 25,0% (см. диаграмму 9).



Диаграмма 9



В рамках исследования респондентам с ограниченными возможностями здоровья было предложено ответить на вопрос: «Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями здоровья?». По мнению всех ответивших (100,0%), данная медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Респондентам было предложено указать, что именно отсутствует в медицинской организации для лиц с определенной группой ограничения трудоспособности (см. диаграмму 10).

Одинаково, по 75,0% соответственно, респонденты выбрали следующие причины:

- ✓ «отсутствие пандусов и поручней»;
- ✓ «информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов»;
- ✓ «отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов»;
- ✓ «отсутствие сопровождающих работников»;
- ✓ «отсутствие сменных кресел-колясок»;
- ✓ «отсутствие подъемных платформ (аппарелей)».

Также половина опрошенных пациентов (50,0%) отметили отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений.

Четверть опрошенных (25,0%) отметили отсутствие информации шрифтом Брайля.

Диаграмма 10



### Время ожидания предоставления медицинской услуги

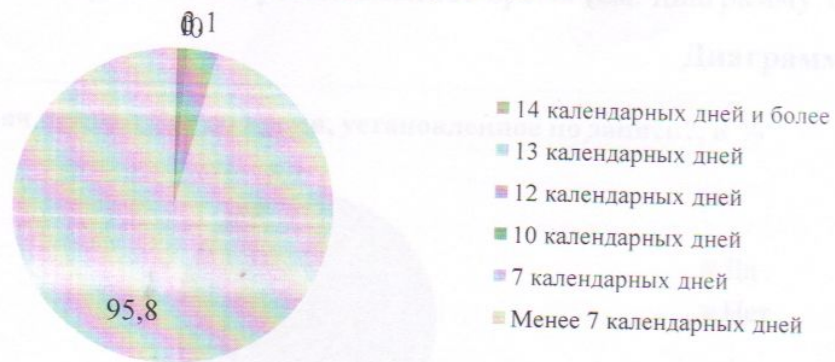
Временной показатель один из основных при оценке качества предоставления медицинских услуг.

Абсолютное большинство опрошенных пациентов (95,8%) ответили, что ожидали приема у врача с момента записи на прием менее 7 календарных дней. Некоторые (3,1%) ждали приема у врача 7 календарных дней. Один опрошенный (1,0%) ожидал приема 14 календарных дней и более (см. диаграмму 11).



Диаграмма 11

Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?, в %

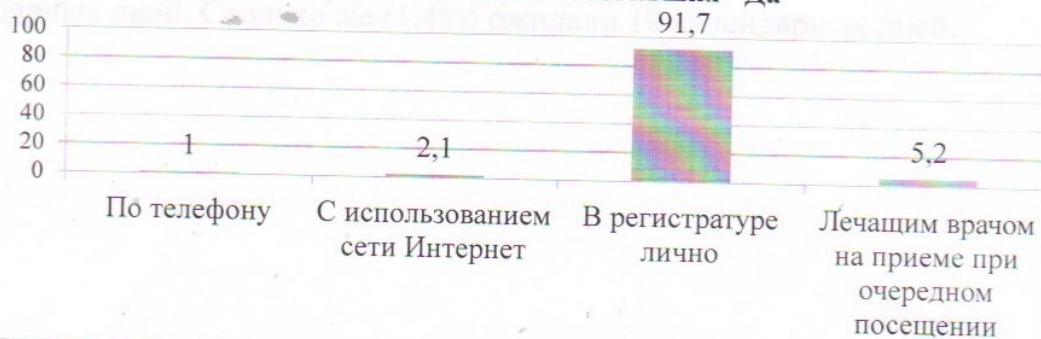


Все респонденты (100,0%) ответили, что сразу же записались на прием к врачу при первом обращении в данное учреждение.

Абсолютное большинство опрошенных пациентов (91,7%) записались на прием к врачу в регистратуре. Часть опрошенных (5,2%) были записаны лечащим врачом на приеме при очередном посещении. Некоторые (2,1%) записались через сеть Интернет. Определенная доля (1,0%) записались на прием по телефону (см. диаграмму 12).

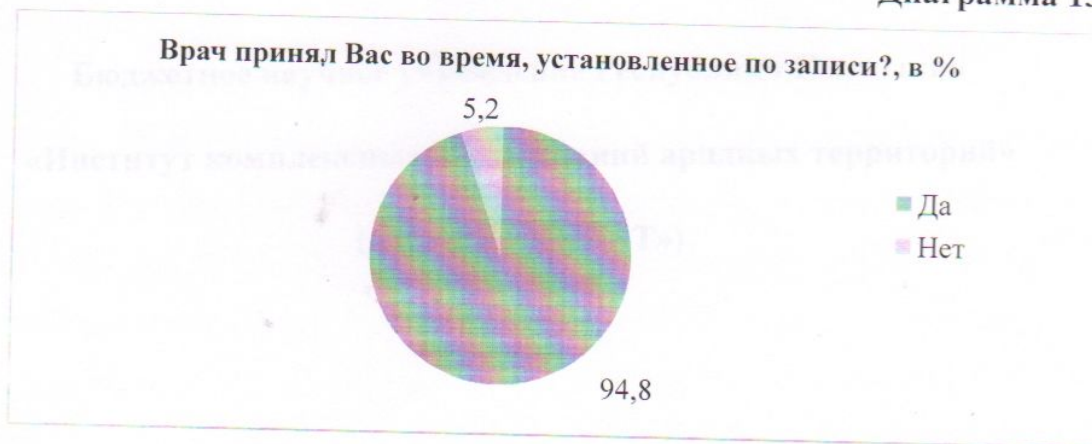
Диаграмма 12

Как Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?, в % от числа ответивших "Да"



Абсолютное большинство пациентов (94,8%) ответили, что врач принял их во время, установленное по записи. Оставшаяся часть (5,2%) отметили, что врач не принял их в установленное время (см. диаграмму 13).

Диаграмма 13



Подавляющему большинству пациентов (71,8%) было назначено проведение инструментального либо лабораторного диагностического исследования. Более четверти опрошенных пациентов (28,2%) сказали, что им не назначали диагностического исследования (см. диаграмму 14).

Из числа тех, кому было назначено диагностическое исследование, 97,2% ожидали проведения инструментального, лабораторного диагностического исследования с момента получения направления менее 7 календарных дней. 1,4% пациентов ожидали проведения исследования 7 календарных дней. Столько же (1,4%) ожидали 10 календарных дней.