

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

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры «Центр медицинской профилактики»**

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

12 сентября 2014 г.

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 граждан пользующихся оказанием медицинских услуг в амбулаторных условиях медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

В анкетировании приняли участие 3276 респондентов из 79 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».

Ввиду специфики целевой аудитории, не приняли участие в анкетировании следующие медицинские организации:

- КУ ХМАО – Югры «Психоневрологическая больница имени Святой Преподобномученицы Елизаветы»;
- КУ ХМАО – Югры «Нижневартовский психоневрологический диспансер»;
- КУ ХМАО – Югры «Советский психоневрологический диспансер»;

- КУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический психоневрологический диспансер»;
- БУ ХМАО – Югры «Сургутская городская станция скорой медицинской помощи»;
- КУ ХМАО – Югры «Урайский специализированный Дом ребенка»;
- БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская городская клиническая станция скорой медицинской помощи».

Цели исследования:

- оценка мнения населения ХМАО – Югры удовлетворенностью качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях;
- выявление факторов, снижающих удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием в амбулаторных 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. Для оценки полученных данных использовался статистический пакет SPSS 17.0.

Таблица 1

Перечень медицинских организаций, принявших участие в опросе.

№ п/п	МО	Медицинские организации	Частота
1	р-н Белоярский	БУ «Белоярская районная больница»	50
2	р-н Берёзовский	КУ «Березовский противотуберкулезный диспансер»	25
3	р-н Берёзовский	БУ «Игримская районная больница»	25
4	р-н Берёзовский	КУ «Саранпаульская участковая больница»	25
5	г. Когалым	БУ «Когалымская городская больница»	21
6	р-н Кондинский	БУ «Кондинская районная больница» (в составе: Филиалы - Куминская, Мортка, Луговское + ФАПов: Юмас, Ямки, Дальний, Ягодный, Шугур, Леуши)	34
7	р-н Кондинский	БУ «Кондинская участковая больница»	50
8	г. Лангепас	БУ «Лангепасская городская больница»	50
9	г. Лангепас	БУ «Лангепасская городская стоматологическая поликлиника»	48
10	г. Мегион	БУ «Мегионская городская больница № 1»	50
11	г. Мегион	БУ «Мегионская городская больница № 2» (п.Высокий)	30
12	г. Мегион	БУ «Мегионская городская детская больница «Жемчужинка»	50

13	г. Нефтеюганск	БУ «Нефтеюганская окружная больница имени В.И. Яцкив»	87
14	г. Нефтеюганск	БУ «Нефтеюганская городская стоматологическая поликлиника»	40
15	р-н Нефтеюганский	БУ «Нефтеюганская районная больница»	28
16	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»	50
17	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовская городская больница»	32
18	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовская городская поликлиника»	50
19	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовская городская детская поликлиника»	50
20	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовская городская стоматологическая поликлиника»	51
21	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника»	50
22	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовский городской врачебно-физкультурный диспансер»	51
23	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовский кожно-венерологический диспансер»	25
24	г. Нижневартовск	КУ «Нижневартовский противотуберкулезный диспансер»	50
25	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовский онкологический диспансер»	38
26	г. Нижневартовск	БУ «Нижневартовский перинатальный центр»	20
27	р-н Нижневартовский	БУ «Нижневартовская районная больница»	50
28	р-н Нижневартовский	КУ «Корликовская участковая больница»	50
29	р-н Нижневартовский	БУ «Новооганская районная больница» в составе – с.Варьёган, амбулатория	26
30	г. Нягань	БУ «Няганская окружная больница»	55
31	г. Нягань	БУ «Няганская городская поликлиника»	50
32	г. Нягань	БУ «Няганская городская детская поликлиника»	50
33	г. Нягань	БУ «Няганский городской перинатальный центр»	25
34	г. Нягань	БУ «Няганская городская стоматологическая поликлиника»	51
35	р-н Октябрьский	БУ «Октябрьская районная больница»	50
36	г. Покачи	БУ «Покачевская городская больница»	25
37	г. Покачи	АУ «Покачевская городская стоматологическая поликлиника»	50
38	г. Пыть-Ях	БУ «Пыть-Яхская городская больница»	50
39	г. Пыть-Ях	АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»	50
40	г. Радужный	БУ «Радужнинская городская больница»	50
41	г. Радужный	БУ «Радужнинская городская стоматологическая поликлиника»	50
42	р-н Советский	АУ «Советская районная больница»	50
43	р-н Советский	БУ «Коммунистическая участковая больница»	50

44	р-н Советский	БУ «Пионерская районная больница»	19
45	г. Сургут	БУ «Сургутская окружная клиническая больница»	25
46	г. Сургут	БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника № 1»	51
47	г. Сургут	БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника № 2»	50
48	г. Сургут	БУ «Сургутская городская поликлиника № 3»	52
49	г. Сургут	БУ «Сургутская городская поликлиника № 4»	50
50	г. Сургут	БУ «Сургутская городская поликлиника № 5»	101
51	г. Сургут	БУ «Сургутский городской врачебно-физкультурный диспансер»	48
52	г. Сургут	БУ «Окружной кардиологический диспансер «Центр диагностики и сердечно-сосудистой хирургии»	35
53	г. Сургут	БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»	26
54	г. Сургут	БУ «Сургутский клинический перинатальный центр»	50
55	г. Сургут	КУ «Сургутский клинический противотуберкулезный диспансер»	20
56	г. Сургут	БУ «Сургутская городская стоматологическая поликлиника № 1»	50
57	г. Сургут	БУ «Сургутская городская стоматологическая поликлиника № 2»	50
58	г. Сургут	КУ «Сургутская станция переливания крови»	50
59	г. Сургут	БУ «Сургутская клиническая травматологическая больница»	38
60	р-н Сургутский	БУ «Лянторская городская больница»	30
61	р-н Сургутский	БУ «Федоровская городская больница»	51
62	р-н Сургутский	БУ «Нижнесортымская участковая больница»	23
63	р-н Сургутский	КУ «Угутская участковая больница»	16
64	р-н Сургутский	БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»	50
65	г. Урай	БУ «Урайская городская клиническая больница»	34
66	г. Урай	АУ «Урайская городская стоматологическая поликлиника»	50
67	г. Ханты-Мансийск	БУ «Окружная клиническая больница»	50
68	г. Ханты-Мансийск	БУ «Клинический врачебно-физкультурный диспансер»	18
69	г. Ханты-Мансийск	БУ «Ханты-Мансийский клинический кожно-венерологический диспансер»	20
70	г. Ханты-Мансийск	БУ «Окружной клинический лечебно-реабилитационный центр»	52
71	г. Ханты-Мансийск	КУ «Ханты-Мансийский клинический психоневрологический диспансер»	21
72	г. Ханты-Мансийск	КУ «Ханты-Мансийский клинический противотуберкулезный диспансер»	21
73	г. Ханты-Мансийск	КУ «Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и ИЗ»	55

74	г. Ханты-Мансийск	АУ «Центр профессиональной патологии»	25
75	г. Ханты-Мансийск	БУ «Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника»	55
76	р-н Ханты-Мансийский	БУ «Ханты-Мансийская районная поликлиника»	47
77	р-н Ханты-Мансийский	БУ «Горноправдинская участковая больница»	31
78	р-н Ханты-Мансийский	БУ «Луговская участковая больница»	25
79	г. Югорск	БУ «Югорская городская больница»	25
		Итого:	3276

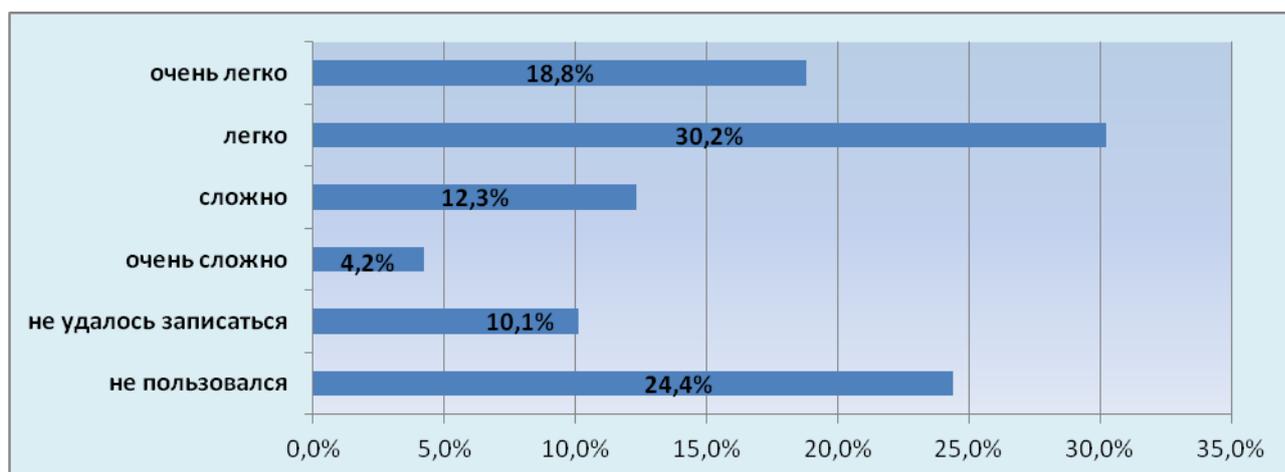
В режиме амбулаторных условий пребывания в течение последнего месяца (на дату опроса) обратилось для получения медицинской помощи - 41,5% респондентов, в течение полугода – 31,2%, в течение года – 16,5%, более одного года – 10,8%.

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 1

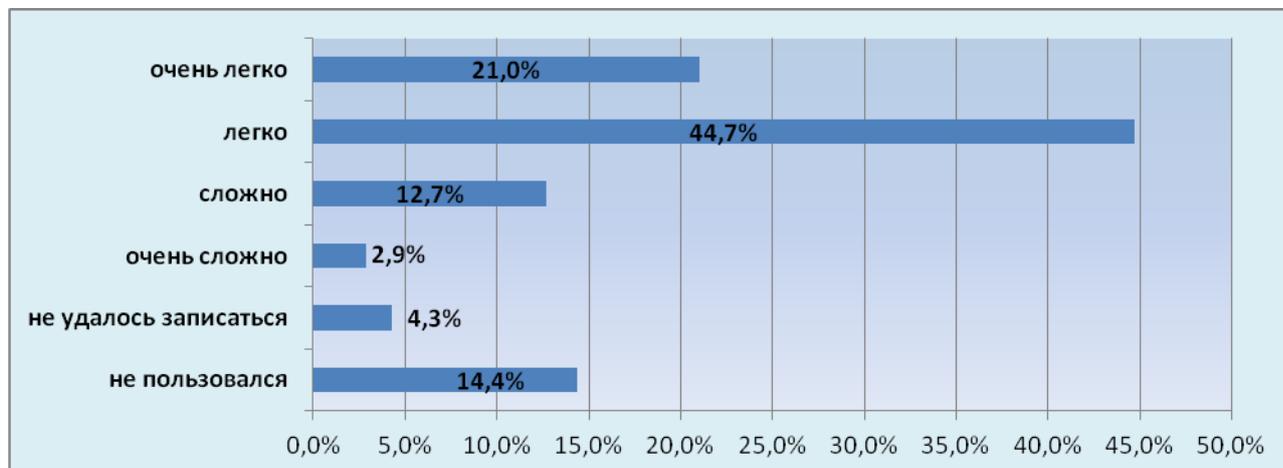
Распределение ответов респондентов, касающихся записи на прием к врачу по телефону



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 2

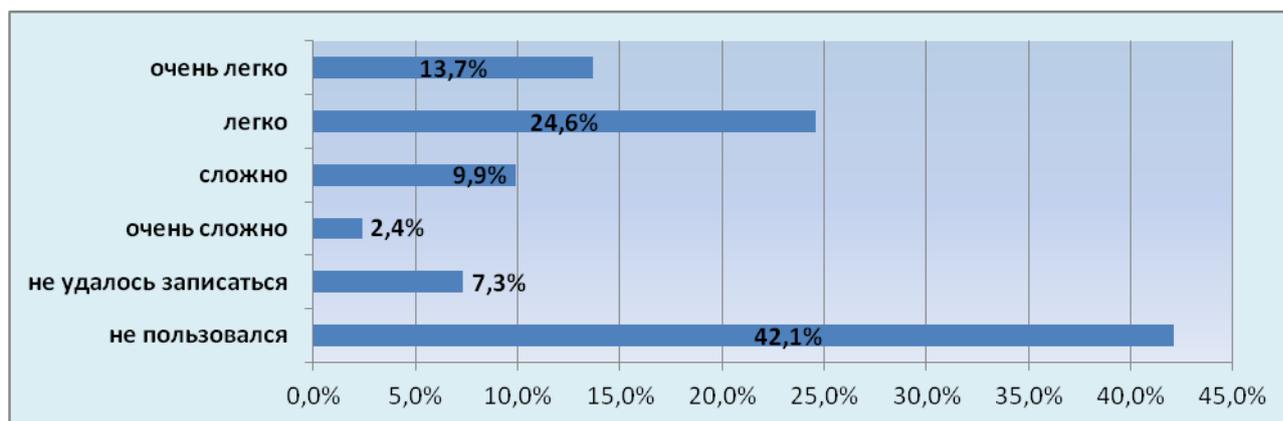
Распределение ответов респондентов, касающихся записи на прием к врачу через личное обращение в регистратуру



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.

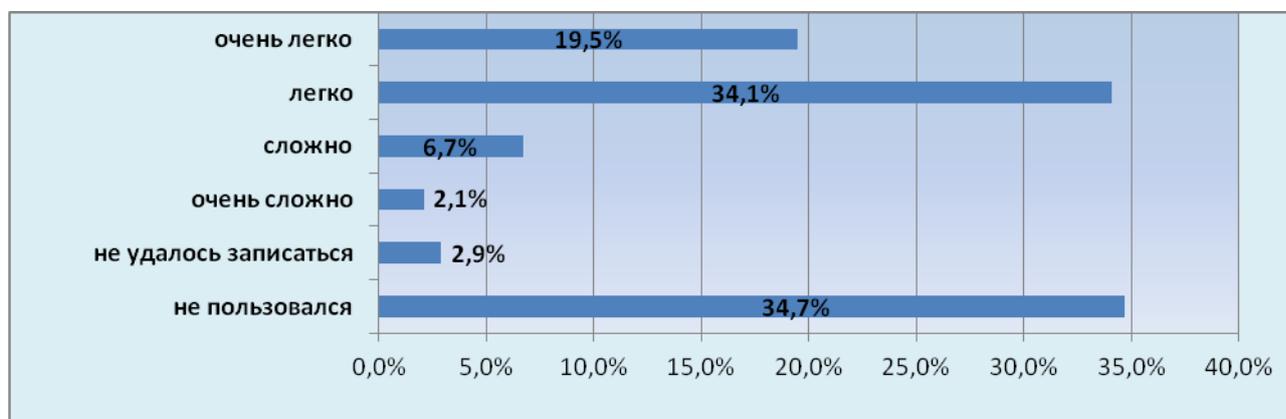
Диаграмма 3

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



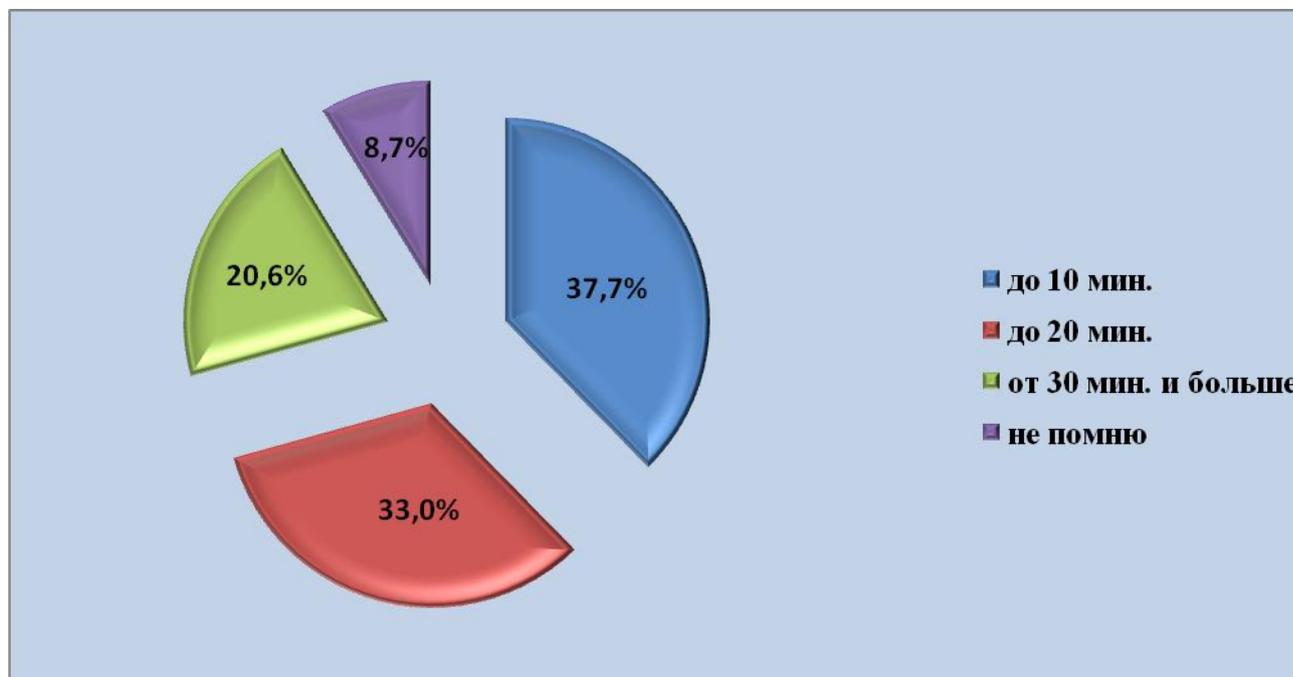
42,1% респондентов не пользуется записью на прием к врачу через интернет. Больше трети – 38,3% (сумма ответов «очень легко» и «легко») респондентов удовлетворены записью к врачу через интернет, 12,3% (сумма ответов «очень сложно» и «сложно») – респондентов отметили сложность записи и не удалось записаться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

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%).

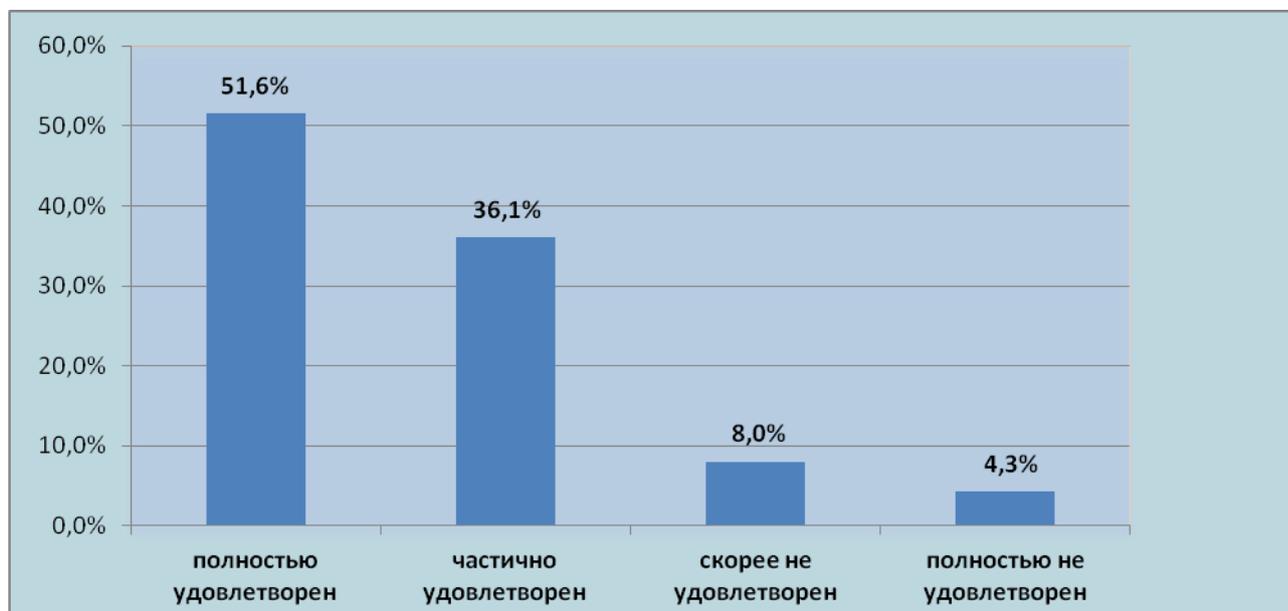
Распределение ответов респондентов, касающихся времени ожидания приема в очереди



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.

Диаграмма 6

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 7

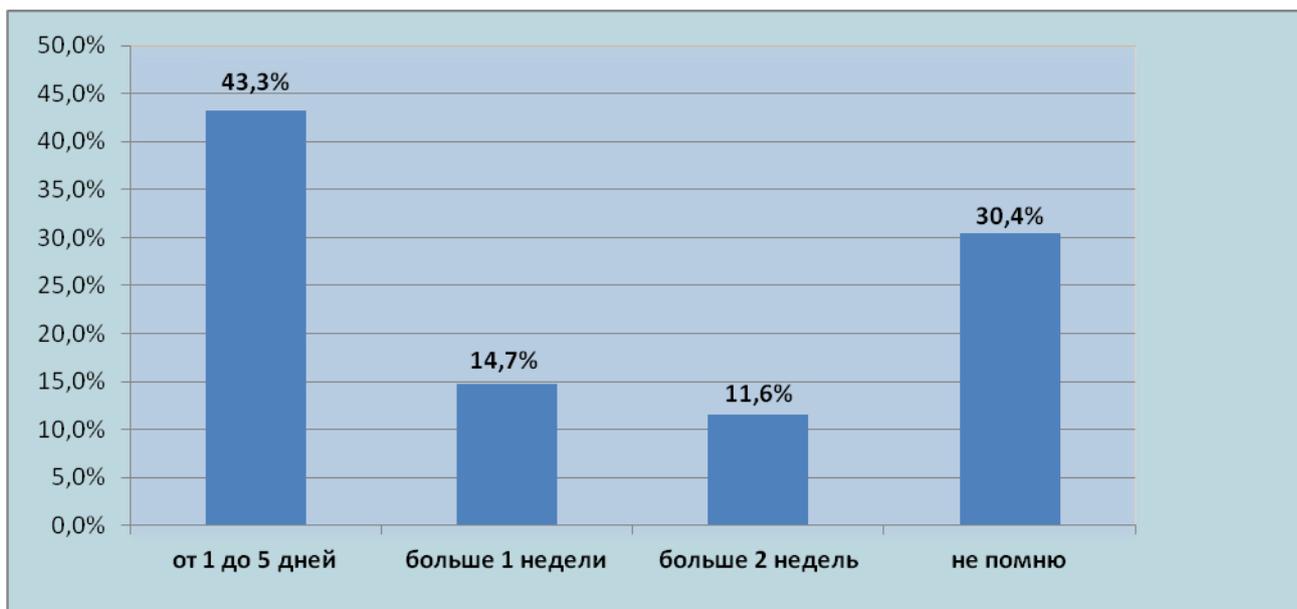
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?»



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 8

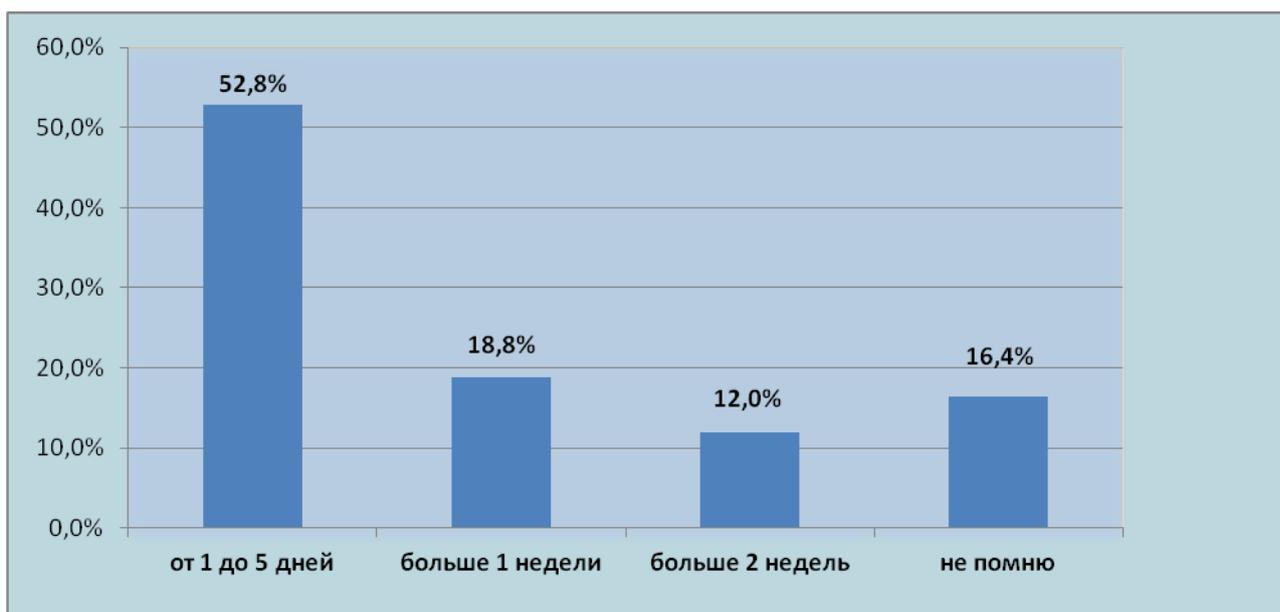
Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?»



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 9

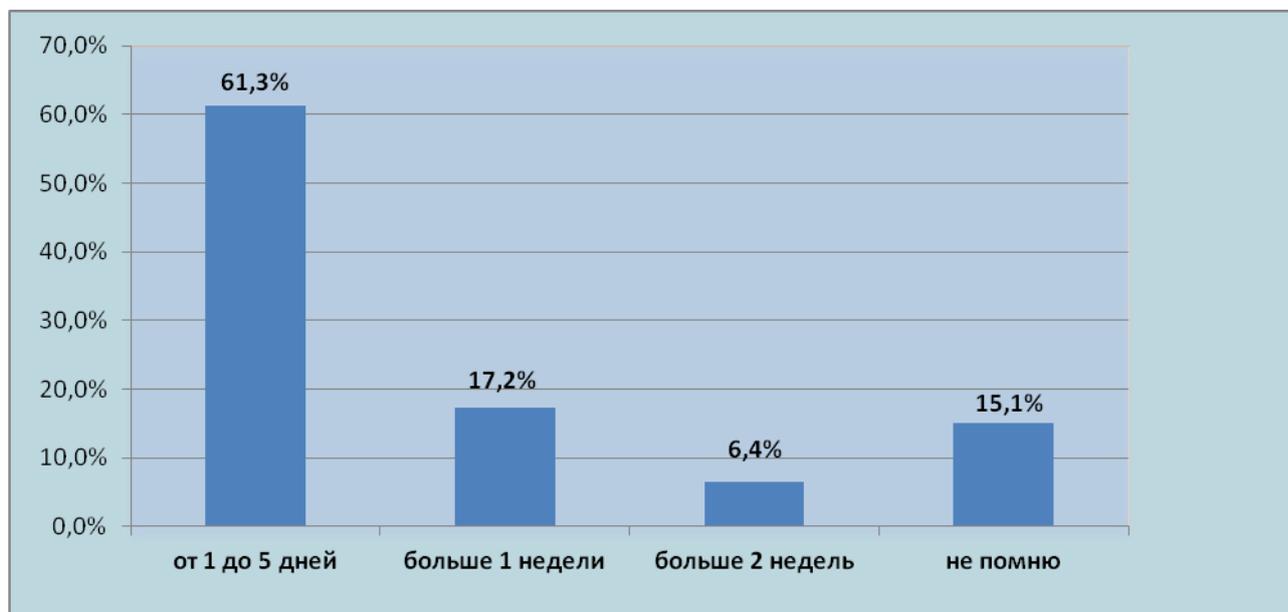
Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований?»



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

Диаграмма 10

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 2

Оценка работы медперсонала по оказанию помощи в амбулаторных условиях

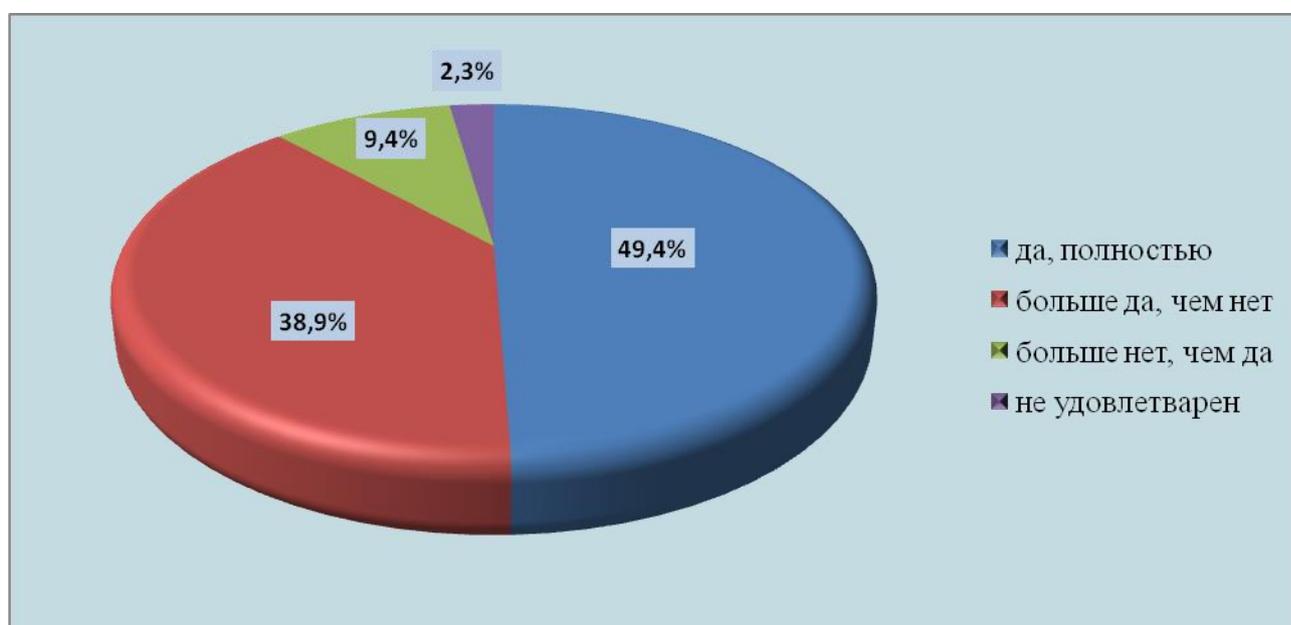
Оцените	отлично	хорошо	удовлетворительно	крайне плохо	плохо	Процентное соотношение (суммарное значение) удовлетворенных работой медперсонала
Вежливость и внимательность врача	42,6%	41,7%	13,8%	1,2%	0,7%	98,1%
Вежливость и внимательность медицинской сестры	45,0%	42,4%	11,4%	0,8%	0,4%	98,8%
Объяснение 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 11

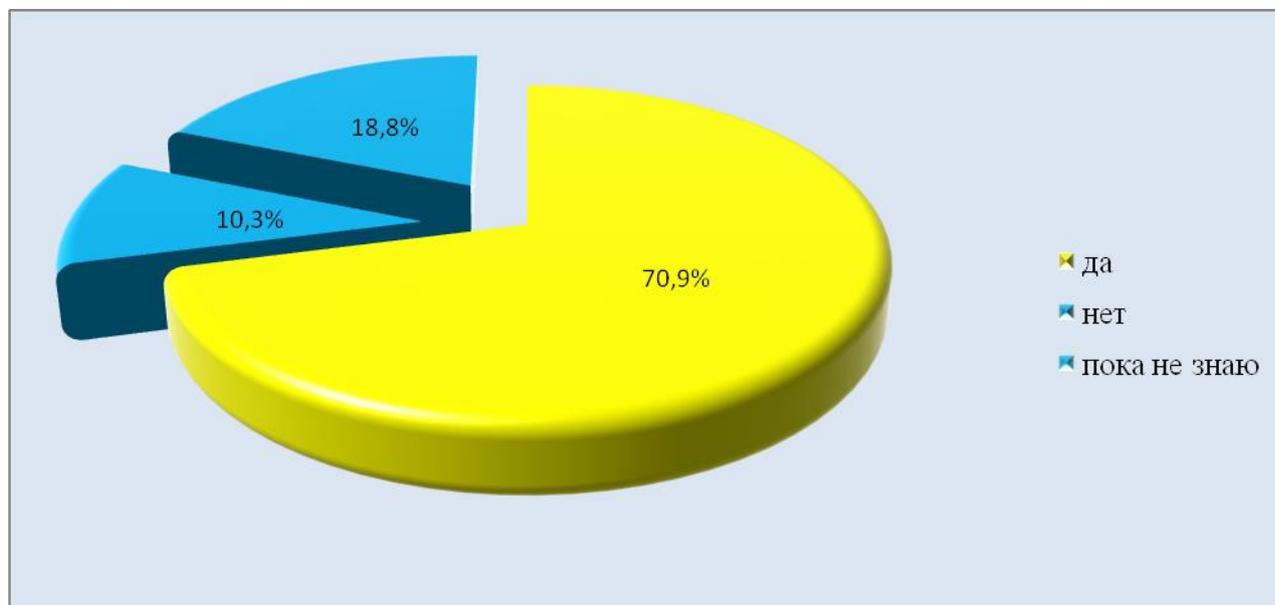
Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?»



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 12

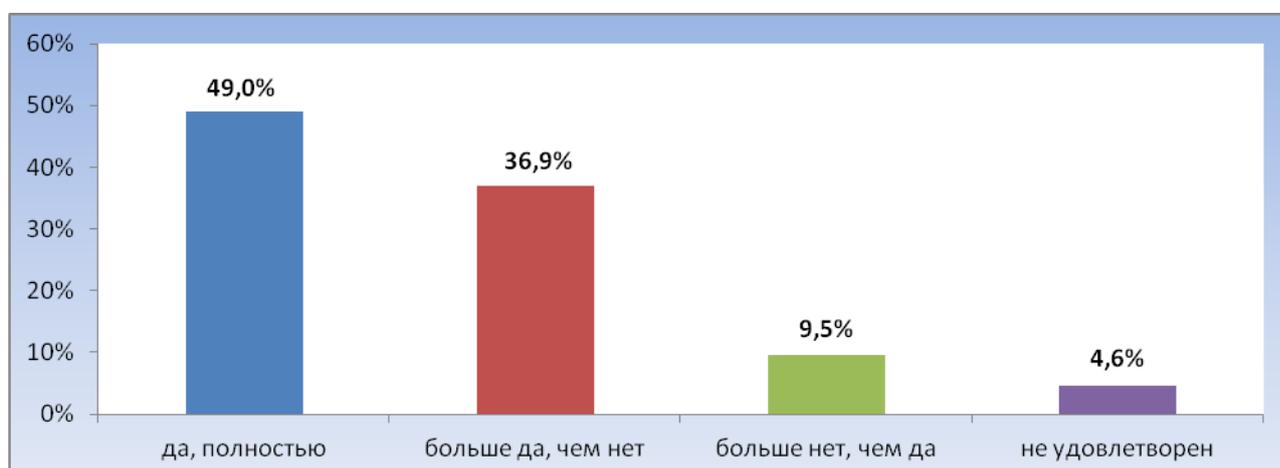
Распределение ответов респондентов на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?»



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 окружающих медицинских организаций.

Диаграмма 13

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 в амбулаторных условиях среди респондентов в медицинских организациях отмечено следующее:

1. Общая удовлетворенность качеством медицинской помощи превалирует над низким удельным весом не удовлетворенных респондентов услугами медицинских организаций предоставляемых в амбулаторных условиях.

2. Результаты изучения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг отразили в целом удовлетворенность граждан медицинским обслуживанием в амбулаторных условиях.