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

**ОТЧЕТ**

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

«Республиканская стоматологическая поликлиника»

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 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 амбулаторных условиях медицинских организаций (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 условиях»**

**в АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»**

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

В данной организации было опрошено 139 пациентов, обратившихся к врачам за время проведения опроса.

Подавляющее большинство респондентов, записавшихся к узким специалистам, отмечают, что время ожидания приема составило менее 7 календарных дней с момента записи - 86,9%. Ровно 7 календарных дней ожидали приема 9,8% пациентов стоматологической поликлиники. Чуть больше 1 процента – 10 календарных дней. И по одному человеку ожидали приема врача с момента записи 14 и 12 дней. 95,1% респондентов удовлетворены отношением работников медицинской организации при осуществлении записи на прием. 72,4% респондентов записались на прием при обращении в регистратуру, 18,1% - через официальный сайт медицинской организации, 5,2% - по телефону Единого колл-центра, 2,6% - лечащим врачом на приеме при посещении, 1,7% - по телефону медицинской организации.

Все пациенты медицинского учреждения, записавшиеся у персонала на прием к врачу, отметили, что удовлетворены его отношением. Подавляющее большинство опрошенных заявили, что врач принял их в установленное по записи время – 94,2%. Все респонденты, принявшие участие в опросе в стоматологической поликлинике, отметили, что удовлетворены отношением врача к ним, он был доброжелателен и вежлив.

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

При обращении в данную медицинскую организацию 71,7 % 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 – 94,9%.

Перед обращением в медицинскую организацию лишь 42,1% респондентов обращались к информации, размещенной на официальном сайте данной организации. Из них 94,6% удовлетворены качеством представленной на сайте информации.

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

Большинство (78,4%) пациентов, обращавшихся к врачам данной медицинской организации, ответили, что удовлетворены комфортностью условий предоставлений медицинских услуг. Те же пациенты, кто оценил условия предоставления услуг в стоматологической поликлинике как некомфортные, в качестве причины, главным образом, называли наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников – 58%[[1]](#footnote-1)респондентов. Также обстоятельствами, создающими дискомфорт, были названы отсутствие свободных мест ожидания – 54,8% и отсутствие питьевой воды – 42%, отсутствие мест для детских колясок – 22,4%. По 16% респондентов сетовали на состояние санитарно-гигиенических помещений, отсутствие санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещения. 12,8% пациентов были не удовлетворены состоянием гардероба.

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

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

По полученным данным, небольшая доля (8,6%) респондентов - 12 человек - имеют установленную группу ограничения трудоспособности (инвалидности) либо ребенка-инвалида. Из них 53,8% – третью группу; по 15,4% - первую и вторую, у 15,4%, т.е. у двоих респондентов – ребенок-инвалид.

64,3% опрошенных граждан, имеющих установленную группу инвалидности либо ребенка-инвалида, 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 все возможные ответы из перечня, что отсутствует в медицинском учреждении для лиц с ограниченными возможностями, кроме сменных кресел-колясок.

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

Чуть больше половины опрошенных при обращении в медицинскую организацию были назначены диагностические исследования – 51,8%. Из них: 80,3% инструментальные исследования (рентген, УЗИ, др.), 15,5% - лабораторные исследования.

63,6% респондентов отметили, что прошли лабораторные исследования менее, чем через семь календарных дней после записи на прием. 27,3% получили этот вид медицинских услуг ровно через семь календарных дней. 1 пациент ожидал проведение диагностического исследования 13 календарных дней. 81,8% респондентов утверждают, что исследование было проведено во время, установленное по записи.

96,4% опрошенных, проходивших инструментальные исследования, ожидали их менее 7 календарных дней. 1 гражданин ожидал проведение исследования ровно 7 календарных дней, и еще 1 пациент – 10 календарных дней. 98,2%, все граждане, кроме одного пациента, отмечают, что исследования проводилось точно в указанное при записи время.

Абсолютное большинство опрошенных рекомендовало бы обратиться в данную медицинскую организацию для оказания помощи – 98,2%. Почти столько же респондентов выражают удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации – 94.2%. Такое же количество респондентов (96,4%) в целом удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации.

Используют электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией - 69,8% опрошенных. Из тех пациентов, кто взаимодействовал с медицинской организацией без использования электронных сервисов 97,7% респондентов удовлетворены отношением работников медицинской организации.

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

В соответствии с техническим заданием был составлен рейтинг медицинских организаций Республики Калмыкия, предоставляющих услуги только в амбулаторных условиях. В рейтинге медицинских учреждений Республики Калмыкия, которые были отобраны для проведения независимой оценки качества оказания медицинский услуг, АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника» занимает первое место по Республике Калмыкия с итоговым баллом 88. Это обусловлено, прежде всего, наличием сайта с наиболее полной, актуальной информацией для пациентов. Также на сайте представлены почти все нормативные акты, вся необходимая информация для граждан, сайт обладает удобной навигацией.

Таблица 1. «Таблица рейтинга медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях»



1. **Выводы и рекомендации**

Анализ полученных данных позволяет отметить качественное наполнение и администрирование сайта медицинского учреждения, высокий уровень обеспечения необходимыми условиями для прием пациентов.

Тем не менее выделился ряд проблем, с которыми сталкиваются граждане: это прежде всего наличие очередей в регистратуру, у кабинета медицинских работников, отсутствие свободных мест ожидания и отсутствие питьевой воды.

При записи в Республиканскую стоматологию наблюдается дефицит талонов. Также по итогам исследования выявлен довольно низкий показатель по доступности медицинских услуг для людей с ограниченными возможностями – 67,4%.

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)