

Независимая оценка качества работы государственных учреждений здравоохранения в регионе проводилась с 24 ноября по 19 декабря 2014 года по инициативе министерства здравоохранения России. Как сообщили ТИА «Острова» в департаменте информационной политики аппарата губернатора и правительства Сахалинской области, аналогичная работа была проведена Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в семи федеральных округах. По данным этого исследования, 44% респондентов положительно оценивают состояние системы здравоохранения в целом, 32% опрошенных уверены, что ситуация в отрасли улучшается. Менее всего участники исследования удовлетворены временем ожидания медицинской помощи, довольных только 36%. Наиболее важно, по мнению населения, наличие врачей-специалистов, доброжелательное отношение к пациентам, современное оборудование и простота записи на прием к врачу.

В Сахалинской области независимую оценку качества проводила одна из консалтинговых компаний. Анализ проводился во всех медицинских организациях региона (за исключением организаций психиатрического профиля), а именно в 39 лечебных учреждениях. Оценивались такие показатели, как открытость и доступность информации о медицинской организации, комфортность условий и доступность медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья, время ожидания в очереди при получении медицинской услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, удовлетворенность качеством обслуживания.

Для обеспечения объективности результатов в качестве респондентов было запрещено использовать сотрудников системы здравоохранения. Опрос участников был разделен на две части: опрос в стационарах и опрос в амбулаториях.

По результатам исследования были выявлены показатели, сходные с некоторыми общероссийскими данными. Так, средний показатель доступности амбулаторных медицинских учреждений по Сахалинской области составляет 81%, то есть четверо из пяти пациентов имеют возможность получить талон к врачу в свое первое посещение. Наиболее популярным и привычным способом записи на прием остается личное обращение в регистратуру. Запись на прием через Инфомат и Интернет для подавляющего числа жителей остается непривычной экзотикой. Только 22,3% респондентов пользуются этими возможностями.

Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в среднем составляет от 2 до 104 минут. Средняя продолжительность ожидания приема по области составила 36,69 минут. Оценка вежливости врачей в целом по региону составила 4,11 баллов. Отзывы о вежливости медицинских сестер в разных учреждениях несколько отличаются, от 4,09 до 3,12 баллов.

Вопросы касались не только лечебных мероприятий, но и бытовых условий в учреждениях. В 11 учреждениях пациенты удовлетворены чистотой помещений, где приходится ожидать приема, на 100%. В целом по области показатель удовлетворенности составляет 92%. Основные отзывы и пожелания в адрес амбулаторий звучат так: «все устраивает», «все замечательно», «так держать», «уменьшить очереди на прием, процедуры», «увеличить количество талонов», «больше внимания к историям пациентов, осуществлять индивидуальный подход», «расширить список способов исследования и лечения».

Данные исследований в стационаре несколько отличаются от показателей, выявленных

в условиях амбулаторных учреждений. По такой позиции, как «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации», в среднем по области оценка составляет 4,5 балла. Самая высокая оценка вежливости и внимательности составила 4,95 баллов. Средний балл по области по данному параметру составил 4.61. Средняя оценка вежливости и внимательности медицинских сестер в стационарах оказалась примерно такой же – 4,6.

Почти в половине стационаров пациенты высоко оценили условия оказания помощи, в целом этот показатель равен 96,6%. Только в двух медицинских учреждениях показатель удовлетворенности качеством обслуживания оказался ниже 90%.

Одно из главных условий качественного оказания медицинских услуг в стационарах – ежедневный обход пациентов. Среднее количество респондентов по области, подтвердивших факт ежедневного обхода, составляет 91,5%. Также значительная часть респондентов совершенно удовлетворена уборкой комнат. Таких респондентов большинство – 100% в половине стационаров. В целом уровень удовлетворенности по этому параметру составил 96,4%.

Кроме того, в исследовании были затронуты такие вопросы, как освещение комнат, температурный режим, оценка действий младшего медицинского персонала и некоторые другие. Ознакомиться с рейтингом учреждений, составленным на основе проведенного исследования, можно на сайте министерства здравоохранения Сахалинской области в разделе «О министерстве – Рейтинг ЛПУ».

tia-ostrova.ru