

## **Результаты социологического исследования по оценке качества работы государственных медицинских организаций Алтайского края, оказывающих услуги в сфере здравоохранения**

Работа по оценке качества услуг медицинских организаций организована по критериям, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

В настоящее время на интернет-сайтах учреждений здравоохранения опубликована информация об их деятельности, рекомендованная к размещению приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а. Рейтинги открытости и прозрачности государственных медицинских учреждений публикуются на сайте Министерства финансов Российской Федерации [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ и приказом министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н.

Помимо этого, на интернет-сайте Главного управления Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности в соответствии с рекомендациями внедрено автоматизированное анкетирование удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях.

В 2015 году проведено социологическое исследование, которое позволило дополнительно проанализировать оценку населением качества оказываемой медицинской помощи.

Учреждением, ответственным за обработку информации по проведению независимой оценки качества услуг в медицинских организациях Алтайского края в рамках государственного задания, определено КГБУЗ «Медицинский центр – управляющая компания Алтайского медицинского кластера». В рамках договора социологическое исследование проводила компания ООО «Алтай-Имидж».

Опрос проводился в центральных районных больницах и городских больницах малых городов Алтайского края.

В социологическом исследовании при сборе данных использовался метод анкетирования. В каждой медицинской организации проводился опрос 50 пациентов, в том числе 30 респондентов, получивших первичную медико-санитарную помощь и 20 респондентов - специализированную помощь.

Средние краевые показатели доступности оказания плановой медицинской помощи с момента обращения в поликлинику по результатам социологического опроса оценены респондентами положительно в 75,8 %. Большая часть опрошенных записалась на прием к врачу в момент обращения, либо в течение недели после него, что соответствует срокам ожидания медицинской

помощи, оказываемой в плановой форме, утвержденной Постановлением Администрации Алтайского края от 24.12.2014 № 578 «Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов».

При необходимости получения стационарной помощи в 87,4 % случаев респонденты получили необходимую им плановую госпитализацию в течении 1 недели. В целом сроки ожидания плановой госпитализации в медицинских организациях не превышали 30 дней.

Комфортностью условий в медицинских организациях при ожидании приема в поликлинике, в приемном покое, при получении стационарной медицинской помощи, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворены 87,7 % опрошенных пациентов в разной степени («полностью удовлетворен» и «скорее удовлетворен»). Неудовлетворение высказали всего 5,8 %. Что касается питания, большая часть пациентов, кто питался в стационаре, указали в ходе опроса, что они либо полностью удовлетворены питанием, либо скорее удовлетворены. В разной степени не удовлетворенных питанием в стационаре от числа всех опрошенных всего 16 % (при этом та часть респондентов, которая оказалась полностью не удовлетворенной, составляет 3,2 % от общего числа опрошенных). Удовлетворены качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом в целом подавляющая часть респондентов, которые находились на лечении в стационаре: об этом в ходе опроса заявили 95,9 % респондентов.

При оценке полноты и качества информации о работе поликлиники и порядке предоставления медицинских услуг, расположенную непосредственно в медицинской организации и на её официальном сайте, около 76 % опрошенных сказали, что «не интересуются» данной информацией. Те, кто интересовался, 90 и более % отметили, что она «полная и удобная для восприятия».

Положительно в целом по краю оценили доброжелательность, вежливость и компетентность врачей и среднего медицинского персонала как в амбулаторном, так и в стационарном звене: 91,2 %, от общего числа опрошенных, оценили на «хорошо» и «отлично». Также в ходе социологического исследования большинство респондентов отметили, что остались довольны опросом, осмотром врача и объяснением, назначенного им лечения и процедур (в 90,3 % - на приеме в поликлинике, в 97 % - при получении медицинской помощи в стационарных условиях).

Несмотря на высокий уровень удовлетворенности как работой врачей, так и самой медицинской организацией, который превышает 92,7 %, рекомендовали ли бы своим друзьям и родственникам именно ту медицинскую организацию, где они сами проходили лечение, только 65,8 % опрошенных респондентов, получивших стационарную помощь, и 45 % опрошенных респондентов, получивших амбулаторную помощь.

Ранговые места по итоговой оценке удовлетворенности качеством работы медицинских организаций

Наименование медицинской организации	Итоговый показатель	Ранговое место
1	2	3
КГБУЗ «Центральная районная больница Солтонского района»	65,4	1
КГБУЗ «Центральная районная больница с. Родино»	64,2	2
КГБУЗ «Центральная районная больница с. Завьялово»	63,9	3
КГБУЗ «Ключевская центральная районная больница им. Антоновича И.И.»	63,2	4
КГБУЗ «Табунская центральная районная больница»	63	5
КГБУЗ «Новичихинская центральная районная больница»	62,7	6
КГБУЗ «Каменская центральная районная больница»	62,2	7
КГБУЗ «Усть-Пристанская центральная районная больница»	62,1	8
КГБУЗ «Хабарская центральная районная больница»	62,1	9
КГБУЗ «Калманская центральная районная больница»	62,1	10
КГБУЗ «Центральная районная больница Суетского района»	61,6	11
КГБУЗ «Быстроистокская центральная районная больница»	61,6	12
КГБУЗ «Первомайская центральная районная больница им. А.Ф. Воробьева»	60,6	13
КГБУЗ «Павловская центральная районная больница»	59,6	14
КГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница».	59,25	15
КГБУЗ «Баевская центральная районная больница»	59,1	16
КГБУЗ «Кулундинская центральная районная больница»	58,9	17
КГБУЗ «Угловская центральная районная больница»	57,8	18
КГБУЗ «Ребрихинская центральная районная больница»	57,6	19
КГБУЗ «Шелаболихинская центральная районная больница»	57,4	20
КГБУЗ «Алтайская центральная районная больница»	57,3	21
КГБУЗ «Центральная районная больница Ельцовского района»	56,7	22
КГБУЗ «Староалейская центральная районная больница Третьяковского района»	56,4	23

1	2	3
КГБУЗ «Косихинская центральная районная больница»	56,4	24
КГБУЗ «Тальменская центральная районная больница»	56,2	25
КГБУЗ «Троицкая центральная районная больница»	56	26
КГБУЗ «Тогульская центральная районная больница»	55,9	27
КГБУЗ «Залесовская центральная районная больница»	55,8	28
КГБУЗ «Благовещенская центральная районная больница»	54,8	29
КГБУЗ «Целинная центральная районная больница»	54,4	30
КГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	53,8	31
КГБУЗ «Солонешенская центральная районная больница»	52,75	32
КГБУЗ «Советская центральная районная больница»	52,7	33
КГБУЗ «Волчихинская центральная районная больница»	52,4	34
КГБУЗ «Зональная центральная районная больница»	51,6	35
КГБУЗ «Кытмановская центральная районная больница»	51,5	36
КГБУЗ «Бийская центральная районная больница»	51,1	37
КГБУЗ «Чарышская центральная районная больница»	50,8	38
КГБУЗ «Шипуновская центральная районная больница»	50,3	39
КГБУЗ «Курьинская центральная районная больница»	50,1	40
КГБУЗ «Крутихинская центральная районная больница»	49,55	41
КГБУЗ «Центральная районная больница Локтевского района»	49	42
КГБУЗ «Романовская центральная районная больница»	47,4	43
КГБУЗ «Панкрушихинская центральная районная больница»	45,8	44
КГБУЗ «Центральная городская больница г.Заринск»	45,1	45
КГБУЗ «Егорьевская центральная районная больница»	44,6	46
КГБУЗ «Михайловская центральная районная больница»	44,35	47
КГБУЗ «Центральная районная больница Немецкого Национального района»	43,8	48
КГБУЗ «Усть-Калманская центральная районная больница»	43,7	49
КГБУЗ «Алейская центральная районная больница»	43,1	50
КГБУЗ «Красногорская центральная районная больница»	42,1	51
КГБУЗ «Мамонтовская центральная районная больница»	42,1	52

1	2	3
КГБУЗ «Центральная районная больница г.Змеиногорска»	41,7	53
КГБУЗ «Рубцовская центральная районная больница»	41,6	54
КГБУЗ «Тюменцевская центральная районная больница»	41,5	55
КГБУЗ «Славгородская центральная районная больница»	38,6	56
КГБУЗ «Гопчихинская центральная районная больница»	38,2	57
КГБУЗ «Бурлинская центральная районная больница»	37,85	58
КГБУЗ «Краснощековская центральная районная больница»	30,5	59
КГБУЗ «Поспелихинская центральная районная больница»	23,85	60