Анализ удовлетворенности и доступности амбулаторно-поликлинической помощи в 1-ом полугодии 2013 года

Амбулаторно-поликлиническая помощь в Амурской области оказывается в 48 государственных учреждениях здравоохранения. Ввиду наличия на территории области препятствий непреодолимой силы (затопление районов, в т.ч. подземными водами,эвакуация населения, отсутствие централизованного электроснабжения, связи и т.п.**) мониторинг проводился в 34 медицинских организациях.

N п/п	Наименование медицинской организации	Кол-во респондентов	Удовлетворены, Абс./	Удовлетворены, %	Не удовлетворен. Абс./	Не удовлетворен. %.	Затрудн.. ответить	%
1.	ГБУЗ АО "Амурская областная клиническая больница"	97	**84**	86,6	**2**	2,0	**11**	11,4
2.	ГБУЗ АО "Амурская областная инфекционная больница"	115	**85**	73,9	**0**	0	**30**	26,1
3.	ГБУЗ АО "Амурский областной кожно-венерологический диспансер"	420	**383**	91,2	**17**	4,0	**20**	4,8
4.	ГБУЗ АО "Амурская областная стоматологическая поликлиника"	380	**342**	90,0	**12**	3,1	**26**	6,2
5.	ГБУЗ АО "Амурский областной онкологический диспансер"	187	**166**	88,7	**21**	11,2	**0**	0
6.	ГБУЗ АО «Амурский областной детский Центр восстановительной медицины и реабилитации «Надежда»	42	**41**	97,6	**1**	2,4	**0**	0
7.	ГБУЗ АО "Амурский областной противотуберкулезный диспансер"	100	**90**	90,0	**0**	0	**10**	10,0
8.	ГБУЗ АО "Амурский областной наркологический диспансер"	268	**247**	86,4	**38**	13,3	**1**	0,3
9.	ГБУЗ АО "Амурская областная психиатрическая больница"	146	**146**	100	**0**	0	**0**	0
10.	ГБУЗ АО "Белогорская городская больница"	250	**197**	78,0	**23**	10,0	**30**	12,0
11.	ГБУЗ АО "Стоматологическая поликлиника г.Белогорск"	**						
12.	ГБУЗ АО "Свободненская больница"	411	**390**	94,9	**21**	5,1		
13.	ГБУЗ АО "Свободненская городская поликлиника"	75	**41**	54,6	**10**	13,3	**24**	32,1
14.	ГБУЗ АО "Свободненская стоматологическая поликлиника"	**						
15.	ГБУЗ АО "Шимановская городская больница"	386	**332**	86,0	**43**	11,0	**0**	0
16.	ГБУЗ АО "Архаринская больница"	249	**239**	96,0	**7**	2,8	**3**	1,2
17.	ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 1"	350	**176**	50,3	**21**	6,0	**153**	42,7
18.	ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 2"	127	**92**	72,4	**19**	15,0	**16**	12,6
19.	ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 3"	100	**96**	96,0	**4**	4,0	**0**	0
20.	ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 4"	200	**200**	100	**0**	0	**0**	0
21.	ГБУЗ АО "Благовещенская городская клиническая больница"	250	**241**	96,4	**9**	3,6	**0**	0
22.	ГАУЗ АО "Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска"	1222	**986**	80,7	**236**	19,3	**0**	0
23.	ГБУЗ АО "Детская городская клиническая больница"	151	**134**	88,7	**17**	11,3	**0**	0
24.	ГБУЗ АО "Благовещенская центральная районная поликлиника"	296	**289**	97,6	**5**	1,6	**2**	0,8
25.	ГБУЗ АО "Новопетровская участковая больница Благовещенского района"	**						
26.	ГБУЗ АО "Волковская участковая больница Благовещенского района"	**						

27.	ГБУЗ АО "Сергеевская участковая больница Благовещенского района"	50	**47**	94,0	**3**	6	**0**	0
28.	ГБУЗ АО "Зейская больница"	**						
29.	ГБУЗ АО "Зейская стоматологическая поликлиника"	**						
30.	ГБУЗ АО "Завитинская больница"	60	**45**	69,2	**12**	18,5	**3**	12,3
31.	ГБУЗ АО "Ивановская больница"	700	**492**	70,3	**18**	2,6	**190**	27,1
32.	ГБУЗ АО "Константиновская больница"	56	**43**	76,8	**12**	21,4	**1**	1,8
33.	ГБУЗ АО "Магдагачинская больница"	**						
34.	ГБУЗ АО "Мазановская больница"	**						
35.	ГБУЗ АО "Михайловская больница"	**						
36.	ГБУЗ АО "Октябрьская больница"	92	**55**	59,8	**9**	9,8	**28**	30,4
37.	ГБУЗ АО "Райчихинская городская больница"	61	**56**	91,8	**5**	8,2	**0**	0
38.	ГБУЗ АО "Больница рабочего поселка (пгт)Прогресс"	90	**85**	94,5	**2**	2,2	**3**	3,3
39.	ГБУЗ АО "Ромненская больница"	265	**191**	72,1	**23**	8,7	**51**	19,2
40.	ГБУЗ АО "Селемджинская больница"	**						
41.	ГБУЗ АО "Серышевская больница"	**						
42.	ГБУЗ АО "Сковородинская больница"	461	**363**	78,7	**47**	10,2	**51**	11,1
43.	ГБУЗ АО "Тамбовская больница"	126	**112**	88,8	**14**	11,1	**0**	0
44.	ГБУЗ АО "Городская больница ЗАТО Углегорск"	191	**183**	95,8	**8**	4,2	0	0
45.	ГБУЗ АО "Тындинская больница"	191	**186**	97,4	**5**	2,6	0	0
46.	ГБУЗ АО "Тындинская стоматологическая поликлиника"	**						
47.	ГБУЗ АО "Соловьевская участковая больница"	**						
48.	ГБУЗ АО "Бурейская больница"	**						
	Итогоабс.	8165	**6855**	83,9	**664**	8,1	653	8,0

Всего опрошено 8165 человек, из них 64% женщины, 36% мужчины. Контингент представлен следующими возрастными группами: до 30 лет – 25%, от 30 до 59 лет – 44%, старше 60 лет – 31%. По социальному статусу: работающих – 57,7%, остальные неработающие 42,3%.

Установлено, что 30% из опрошенных пациентов получают информацию о правах застрахованного в системе обязательного медицинского страхования через СМИ (радио, газеты, ТВ), 26,6% читают информационные материалы медицинской организации (стенды, брошюры и т.п.), 26,0% получают информацию непосредственно у врача.90% знают свою страховую медицинскую организацию.

В 2013 году число неудовлетворенных медицинскими услугами уменьшилось в несколько раз В2010 – 2012гг. – не удовлетворены 23%, полностью удовлетворены 55,6% жителей области. В 2013 году – 82% опрошенных в целом довольны качеством медицинских услуг, 8,1% - нет, 8,0% затруднились ответить на вопросы (не удовлетворены?).

40,0% респондентов отметили, что в 2013 году в работе амбулаторно-поликлинической службы области произошли значительные улучшения, 55,6% – ответили, что все осталось на прежнем уровне, 4,4% - недовольны изменениями в организации работы поликлиник (10,1% из опрошенных не устраивает непосредственно организация медицинской помощи, 7,7% - отметили низкое качество медицинской помощи).

Исследование интернет-сайтов медицинских учреждений проводилось через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

При оценке работающих сайтов только в 6,3%случаях информация грамотно заполнена, имеется поисковик, заголовки страниц, полное наименование учреждения, информация о структуре и график работы учреждения, документы,

регламентирующие деятельность учреждения, контактная информация, электронная почта. При этом в 75 % заполненыне все страницы.

На всех сайтах отсутствует:карта сайта, ежегодный отчет о деятельности учреждения, информация о доступности здания для инвалидов, информация для спонсоров и благотворительных организаций, ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения. Ни один опрошенный не заходил на сайт учреждения, в самой поликлинике также нигде не размещена информация об адресе сайта.

В целом следует отметить, что практически во всех исследуемых учреждениях здравоохранения есть информация о правах пациентов, информации о перечне льготных лекарств, право на первоочередное обслуживание, информация о вышестоящих и/или контролирующих организация. Ящик с жалобами и предложениями для пациентов у регистратуры имеется во всех медицинских организациях, но свободный доступ к опросникам отсутствует.

В64% учрежденийотсутствует достоверная информация о перечне платных услуг и тарифах на платные услуги, а также порядке и условиях предоставления платных услуг. Отдельно выделен стенд с информацией по платным услугам только в 13 % учреждений. К числу недостатков информирования во всех районных поликлиникахотносится отсутствие информации о распределении домов по участкам, о возможности получения экстренной медицинской помощи без записи, отсутствие информации о номере кабинета и графике приема специалистов, оказывающих платные услуги, нет табличек с ФИО врачей на дверях кабинетов. Отсутствует информация о работе единой городской службе записи на прием к врачу в 29% учреждений. Нет сведений о том, в каких случаях пациент может обращаться в страховую компанию.

Общими для учреждений недостатками информационной доступности стало отсутствие указателей на месторасположение туалета, гардероба, что осложняет ориентирование пациента в здании. Среди недостатков информационной среды исследователями отмечались: плохая читаемость копий документов (8%), ссылка на возможность ознакомится с данными документами в регистратуре.

Опрошенные посетители указали, что в целом организация записи на прием в рамках проекта«электронная регистратура» является приемлемой. Однако основная часть пациентов отдает предпочтение талонной системе записи на прием (71,5%), а не услугам электронной регистратуры. Трудности с записью на прием к врачу возникали у 43,8%. Основная причина – отсутствие талонов. Наиболее проблематично записаться на прием к эндокринологу, терапевту, неврологу (г.Свободный, г.Белогорск). Не удалось записаться на прием с первого раза 27%пациентов. При этом основное число (59,6%) опрошенных указывают, что фактический срок ожидания на консультацию к узкому специалисту не превысил 3-х дней.

Качество заочных форм консультирования можно оценить как приемлемое. Сотрудники учреждения придерживались нейтральной манеры беседы. Однако в начале разговора сотрудники не представлялись - не назвали учреждение, ФИО и должность (100%).

График работы специалистов поликлиник не устраивает 11,0% респондентов. Период ожидания очереди к врачу увеличился на 16,0%. Среднее время, которое опрошенные проводят в очередях в ожидании приема специалиста, составляет 24минуты.

Привлечение личных денежных средств в ходе обследования и лечения отметили 25,4% опрошенных. Основные виды оплачиваемых услугпо договору оказания платных медицинских услуг: ИМН, медикаменты, УЗИ, функциональные исследования, обезболивание. Практически все оплатили ультразвуковое исследование. Основная причина оплаты медицинских услуг – неудовлетворенность сроками ожидания оказания бесплатного обследования. 25% пациентов стоматологических поликлиник также указывают на использование личных денежных средств. Основная причина оказания платных стоматологических услуг – выбор пациентом вида обезболивания и пломбировочного материала.

По данным анкетирования наибольшую тревогу вызывает у населения недостаточно хорошее оснащение и санитарно-гигиеническое состояние медицинских организаций амбулаторного профиля – 6,7%, в т.ч. плохое оснащение – 65,7%.

Отношение врача и медицинского персонала к пациенту оценивается во всех учреждениях как доброжелательное – 94,7%, невнимательность врачей отметили 5,3% пациентов. 54,1% респондентов дали высокую оценку в части соблюдения этических и моральных норм врачами и средним медицинским персоналом.

Со случаями нарушения приватности на приеме сталкивались 14,0% респондентов. Со случаями разглашения третьим лицам личной медицинской информации сталкивались 2,0%.

Со случаями нарушения приватности на приеме (посторонние люди заходят в кабинет в тот момент, когда там находится пациент) сталкивались 87% опрошенных, особенно массово эта проблема была выявлена в поликлиниках, расположенных в областном центре.

13% опрошенных пациентов сталкивались со случаями утраты медицинских документов учреждением.

Предложения по критериям качества:

1. Оценка доступности бесплатной медицинской помощи.