Отчет за III квартал «О результатах оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области»

Министерство здравоохранения Ульяновской области проанализировало результаты независимой оценки качества оказания услуг в сфере здравоохранения Ульяновской области, проведённой Министерством здравоохранения Российской Федерации в соответствии с приказом МЗ РФ от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» по состоянию на 31.08.2015.

В рамках анкетирования респондентам предлагался широкий круг вопросов, позволяющих объективно оценить работу медицинской организации, выявить слабые, проблемные места отдельной медицинской организации и сферы здравоохранения в целом, с целью выработки мер по повышению качества медицинского обслуживания населения Ульяновской области.

В анкетировании приняли участие 22850 жителей региона (2,1% населения). Основными причинами обращения граждан в лечебные организации были указаны: заболевание – 3709 человек (19%), травма – 4407 человек (23%), профилактический осмотр по направлению работодателя – 4916 человек (25%) и получение медицинской справки (для бассейна, водительского удостоверения и т.д.) – 5026 человек (26%). 1189 человек (6%) обратились в больницу с целью диспансеризации.

6473 участника опроса (28% от общего числа опрошенных) имеют 3 группу ограничения трудоспособности. Все пациенты с ограничениями отметили, что медицинские организации оборудованы для указанной категории граждан.

Оценивалась также доступность врачей при первичном обращении. Основная масса респондентов записалась на прием к врачу уже при первичном обращении в учреждение.

Проблемным вопросом остается достаточно большой срок ожидания приема у врача. Лишь 8653 человека (38%) попали к врачу менее чем за 5 дней. 13001 человек (41%) ожидал приема врача 7 и более дней, а 1196 человек (5%) - 10 и более дней.

Следует отметить, что 71,2% пациентов удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации. В 38,8% в анкетах указали на отсутствие питьевой воды.

При обращении в медицинскую организацию 8309 пациентов (36% от общего числа участников анкетирования) получают необходимую информацию на стендах, через инфоматы и другие источники. Лишь 6 человек не удовлетворены качеством и полнотой информации, размещенной на официальных сайтах и в помещениях медицинских организаций.

Отдельный блок вопросов анкетирования был посвящен работе службы участковых врачей (терапевтов и педиатров)

Посещают врачей участковой службы 1 раз в квартал - 20964 человека (91%). 7621 посетитель лечебного учреждения (33%) не знает своего участкового врача, его расписания, места приема.

Удовлетворены обслуживанием и компетентностью участкового врача 22842 пациента-участника опроса (99,96%). Не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, либо не выписали рецепт 8 пациентам.

К узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог) по данным анкетирования пациенты обращаются раз в полугодие и реже – 8934 человека (39%), раз в квартал – 3907 человек (17%), раз в месяц – 2071 человек (9% от общего числа). Вообще не обращаются – 7934 человека (35%).

Уровнем обслуживания (доброжелательность, вежливость) узких специалистов довольны практически все пациенты. Вместе с тем, неудовольствие пациентов связано с тем, что недостаточно разъясняется информация о состоянии здоровья пациента, а также рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации.

По срокам ожидания диагностического инструментального и лабораторного исследования результаты анкетирования распределились следующим образом: 44% опрошенных прошли обследование менее чем через 5 дней, 51% опрошенных ожидали диагностическое обследование более 5 дней, а 5% опрошенных ожидали 10 и более дней. Диагностическое исследование в большинстве случаев проводилось в установленное по записи время.

Сохраняется очередь на компьютерную томографию, магнито-резонансную томографию, ангиографию. Третья часть опрошенных прошла диагностику с использованием сложного, современного оборудования менее чем через 15 дней. Еще одна треть – ожидала обследование 15 дней, остальные – месяц и более.

Длительность сроков ожидания такого обследования определены в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

В стационарных условиях сроки ожидания в приёмном отделении составили: до 60 мин – 8,9%, до 45 мин – 44,4%, до 30 мин – 46,7%.

Плановую госпитализацию ожидали с момента получения направления на плановую госпитализацию меньше 15 дней – 42,4%, 15 дней – 39,9%, свыше 15 дней – 17,7%.

Подавляющее большинство пациентов, отвечающих на вопросы анкетирования, отмечают удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации и готовы порекомендовать ее для получения медицинской помощи своим близким и знакомым.

Анкетирование продлится до 01.11.2015. По окончании анкетирования будет проведён анализ и разработан план мероприятий по повышению качества оказания медицинской помощи населению региона.