Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)

ЦЕНТР ВЫСОКИХ ГУМАНИТАРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

«ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В гг. НЕРЮНГРИ И АЛДАН»

Исследование проведено в рамках исполнения приказа №01-8/4-1300 от 02.07.13 «О формировании независимой оценки качества работы медицинских организаций РС (Я) и рейтингов их деятельности»

Методы, цель и задачи исследования

Метод исследования:

- Социологический опрос посетителей получающих амбулаторно-поликлинические услуги по специально разработанной анкете
- В анкете использован метод шкального измерения оценки и удовлетворенности потребителей медицинских услуг (автор к.соц.наук Ю.И. Жегусов)

Цель и задачи исследования:

- Выявить оценку качества населением медицинских услуг по 8 критериям;
- Определить индекс удовлетворенности потребителей медицинских услуг
- На основе проведенного исследования составить рейтинг деятельности медицинских организаций гг. Нерюнгри и Алдан

Критерии оценки качества медицинских услуг

1) Возможность предварительной записи к специалисту (по интернету или телефону)
2) Наличие полной информации о специалистах
3) Чистота и порядок в помещении медучреждения
4) Удобство ожидания в очереди в коридорах перед кабинетами специалистов
5) Продолжительность ожидания в очереди
6) Культура обслуживания специалиста во время приема
7) Качество устной консультации специалиста
8) Возможность получить бесплатные медицинские услуги (анализы, ЭКГ, УЗИ)

Медицинские организации, в которых проводился опрос (выборка составлена на основе данных объемов амбулаторно-поликлинических услуг, n=кол-во респондентов**)**

- ГБУ РС (Я) «Алданская центральная районная больница» - **(n=200)**
- ГБУ РС (Я) «Нерюнгринская ЦРБ» (Поликлиника для взрослых) - **(n=180)**
- ГБУ РС (Я) Нерюнгринская ЦРБ»(Детская поликлиника) - **(n=110)**

Демографические данные участников исследования (всего 490 респондентов)

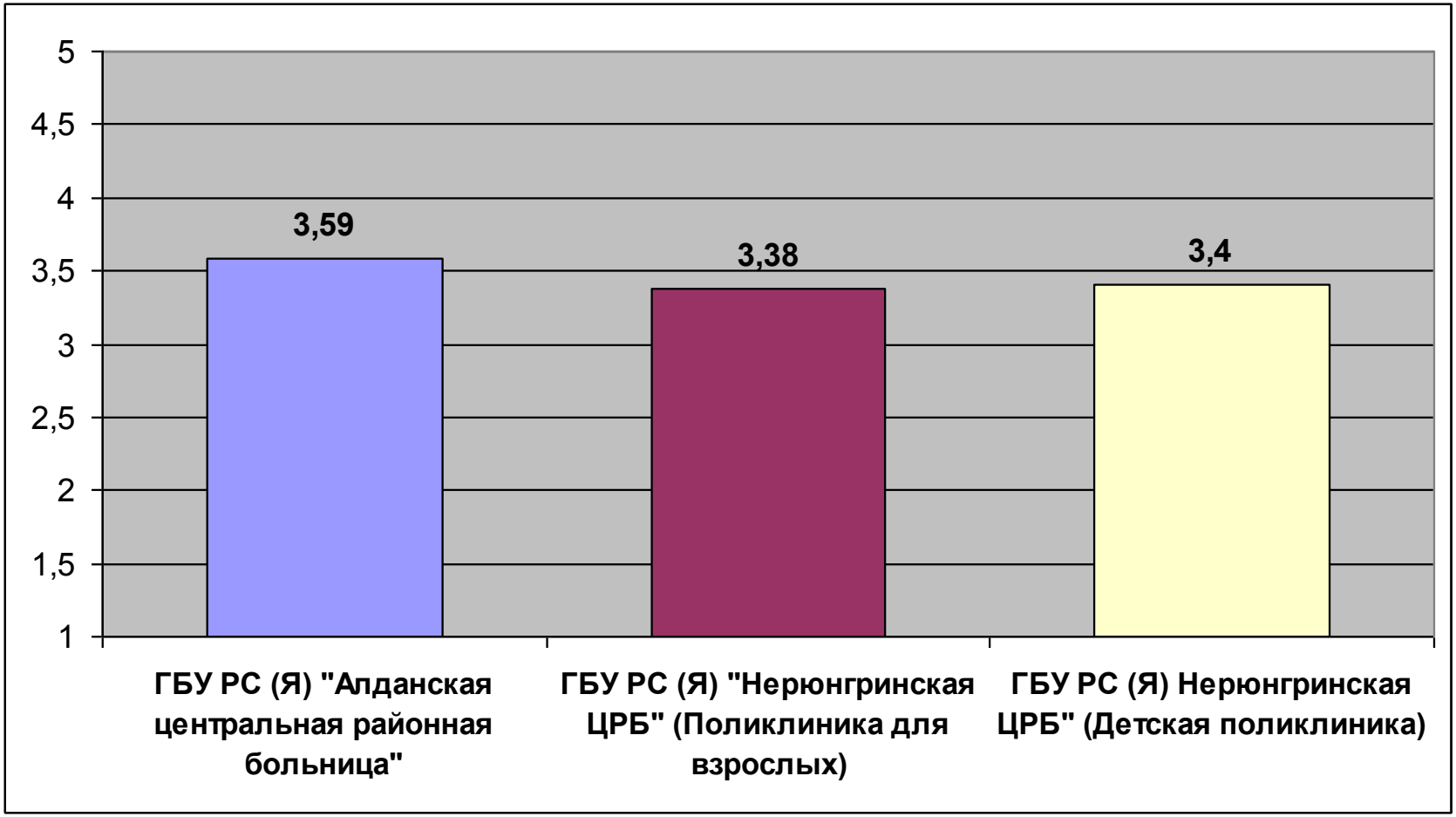
Пол:
Мужчины – 29,3%
Женщины – 70,7%

Возраст:
до 18 лет – 2,0%
18-29 лет – 32,9%
30-39 лет – 29,0%
40-49 лет – 12,5%
50-59 лет – 11,0%
60-69 лет – 11,2%
70 лет и старше – 1,2%

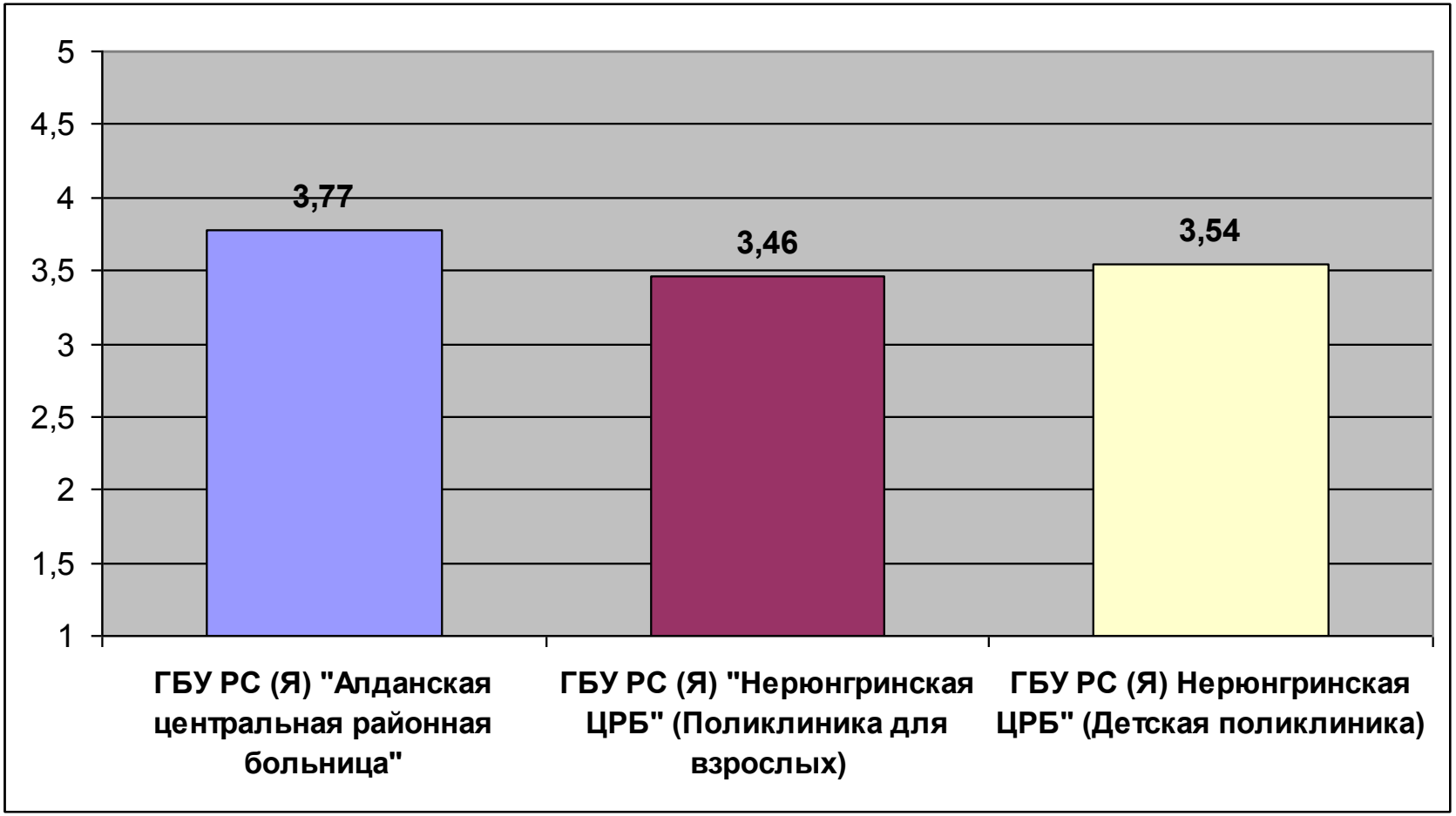
Национальность:
Русские – 68,8%
Саха – 19,4%
КМНС – 5,5%
Другая – 6,3%

Образование:
Неполное среднее – 3,9%
Среднее общее – 15,9%
Начальное проф-е – 7,2%
Ср.спец-е – 27,8%
Неполное высшее – 11,5%
Высшее – 33,6%

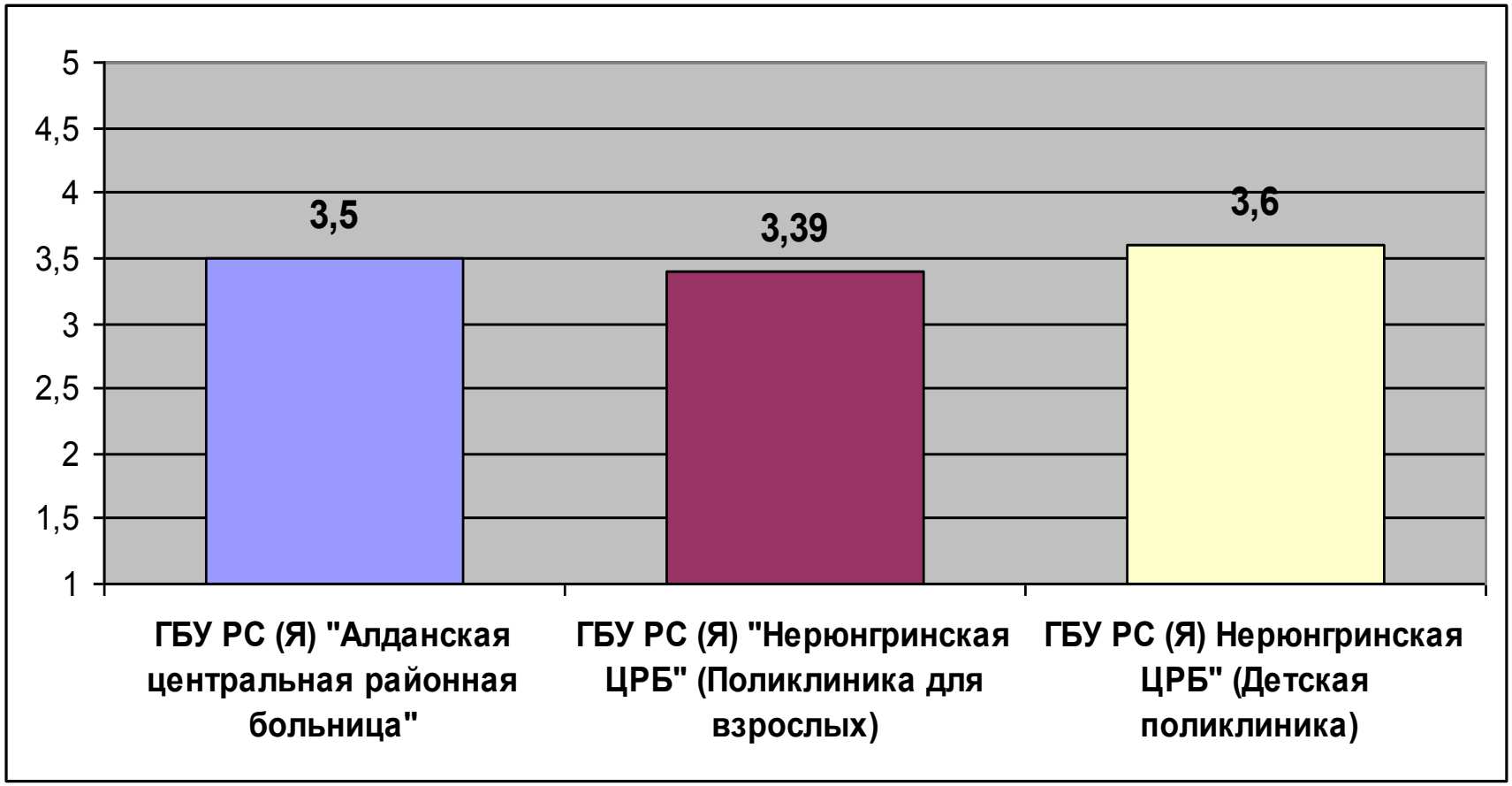
Оценка возможности предварительной записи к специалисту (по интернету или телефону)



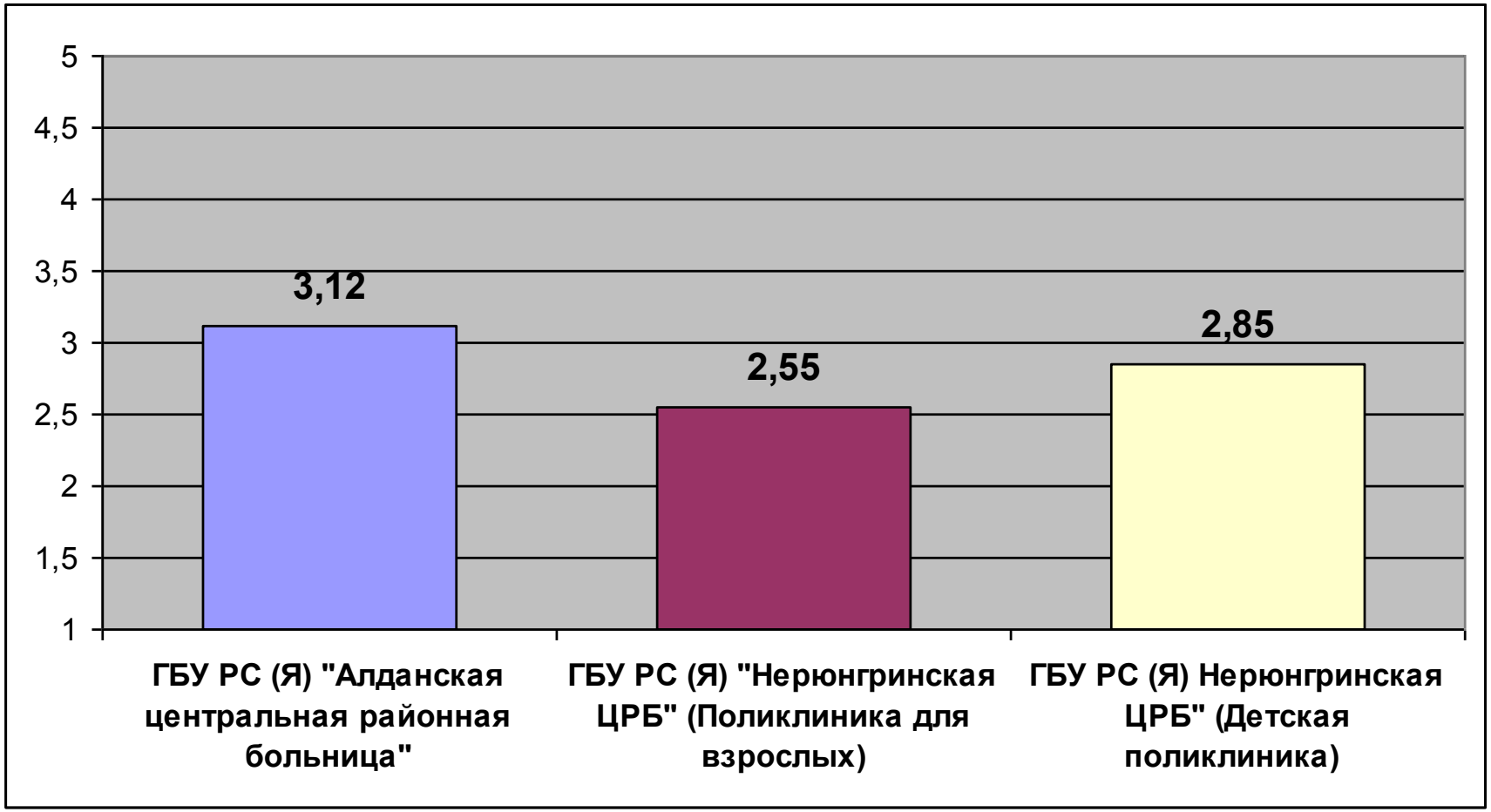
Оценка наличия полной информации о специалистах



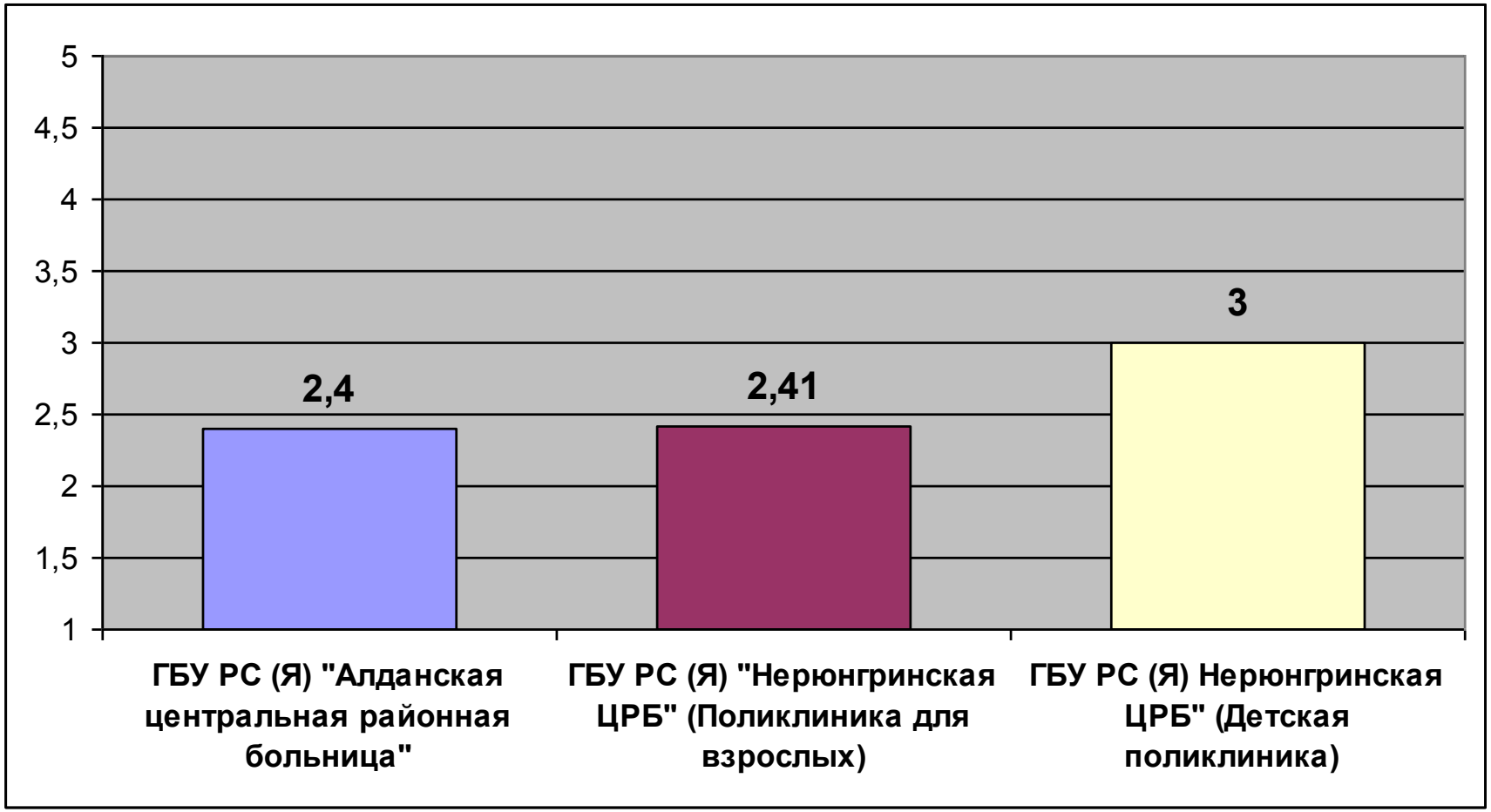
Оценка чистоты в помещении медучреждения



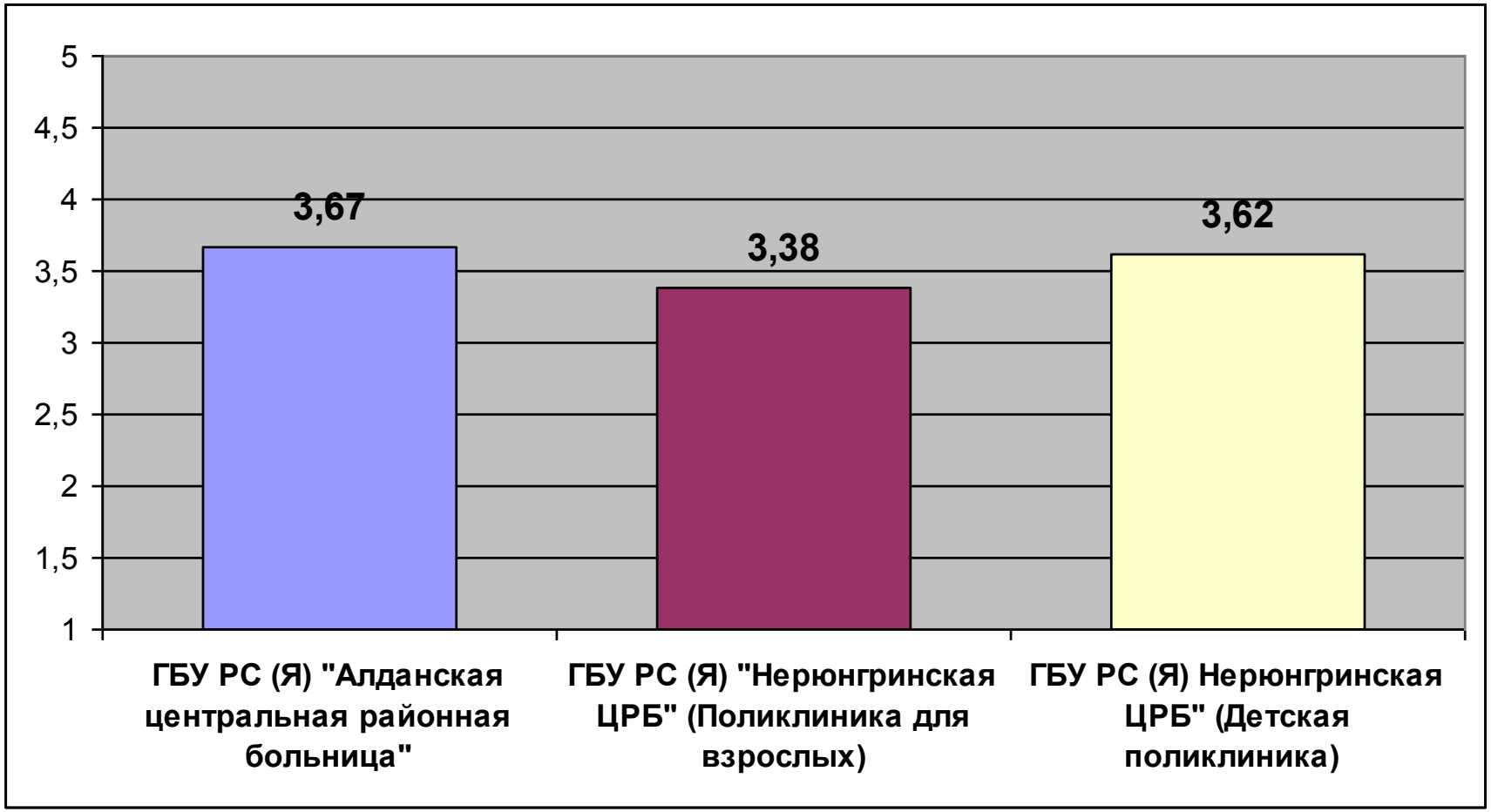
Оценка удобства ожидания в очереди в коридорах



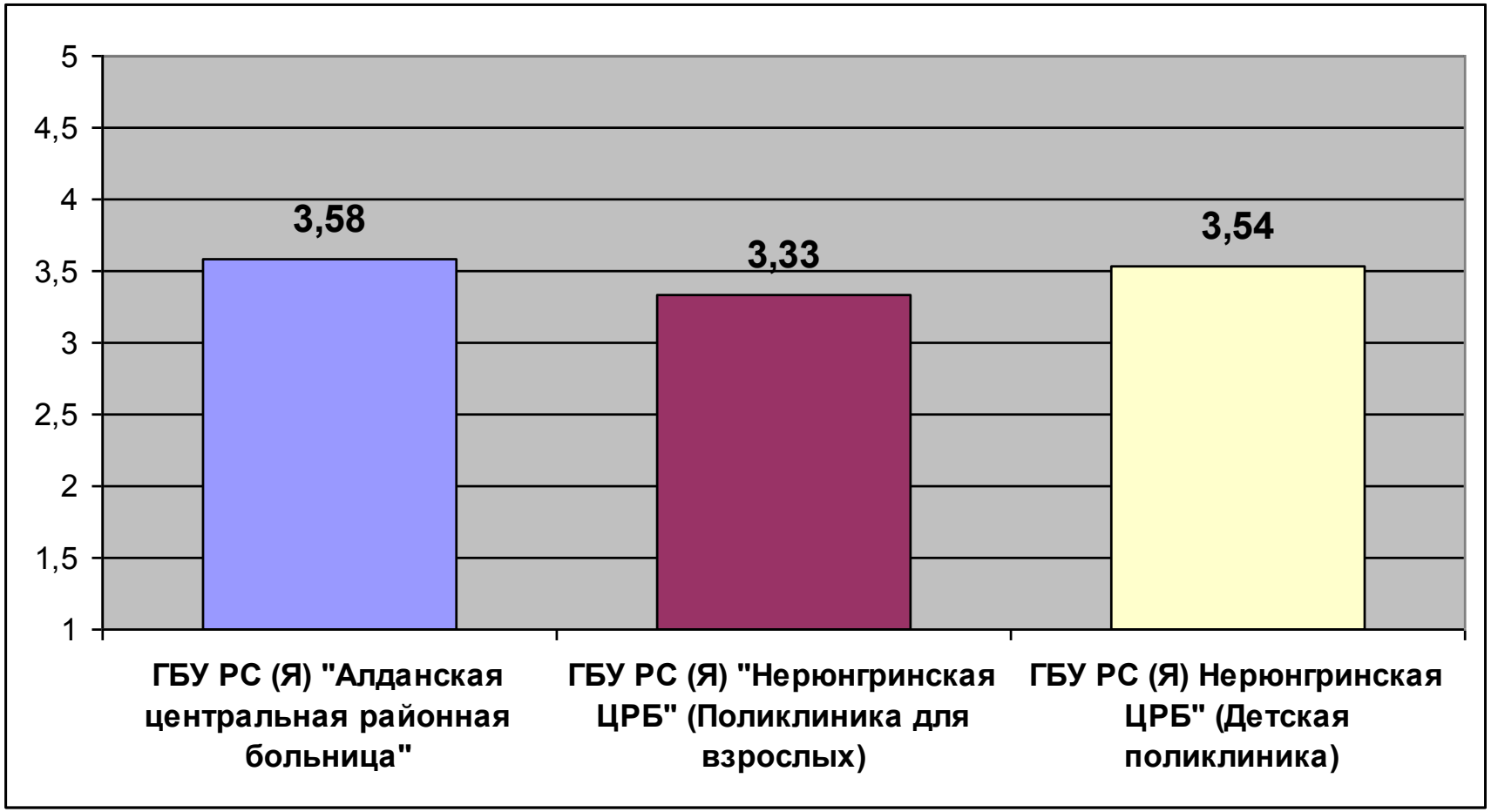
Оценка продолжительности ожидания в очереди



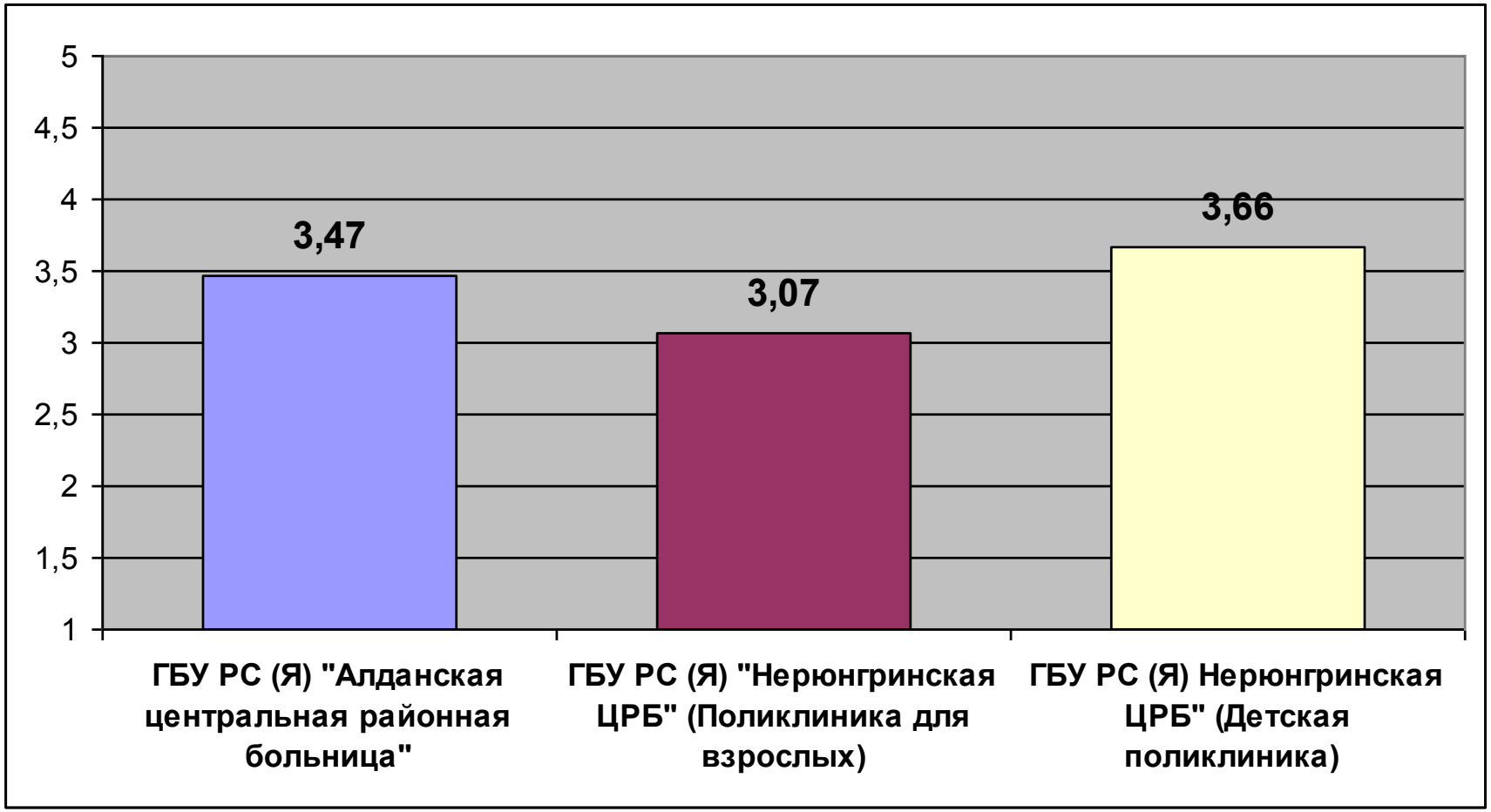
Оценка культуры обслуживания специалиста



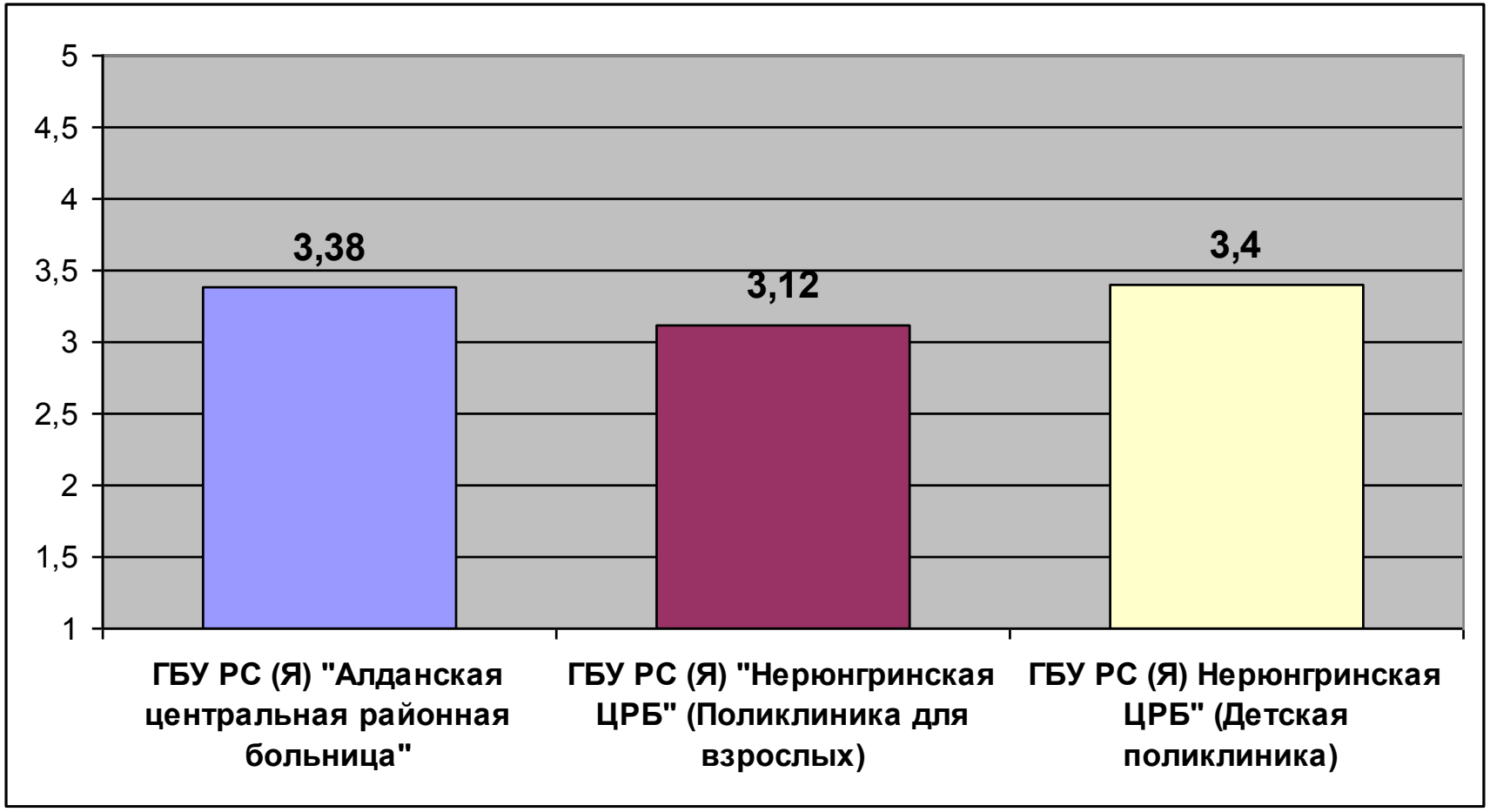
Оценка качества устной консультации специалиста



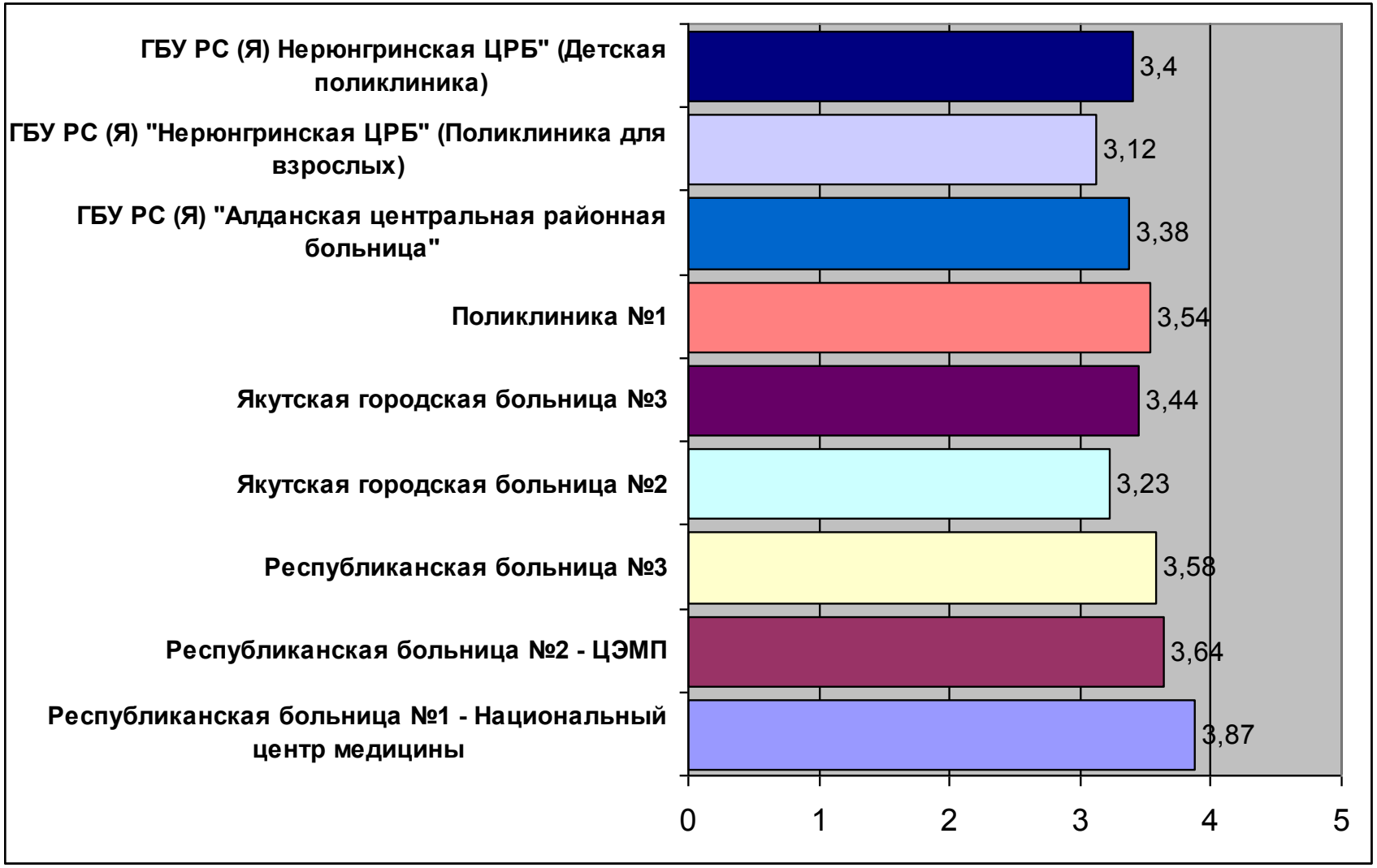
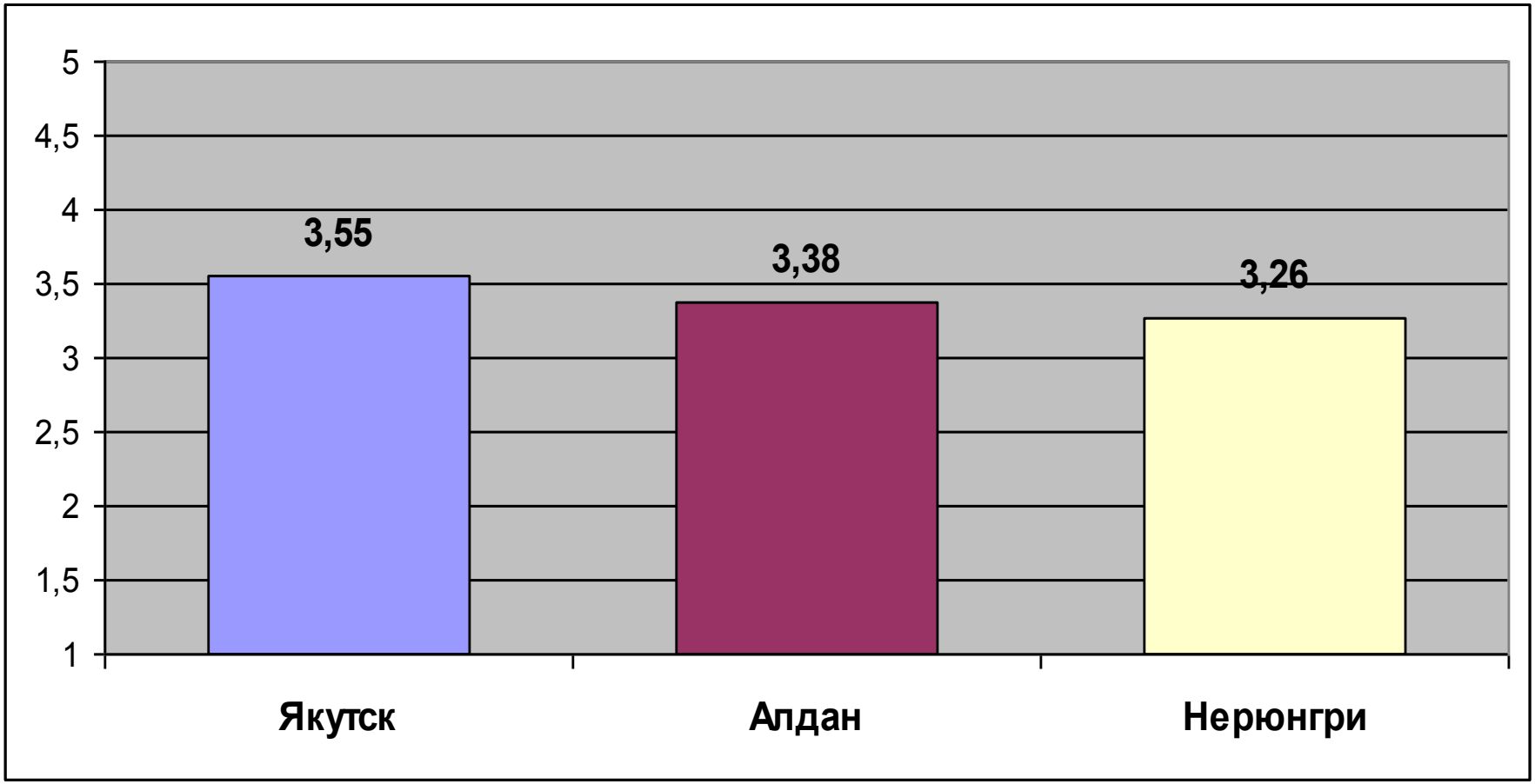
Оценка возможности получить бесплатные медицинские услуги



Рейтинг медицинских организаций г. Алдан и Нерюнгри по 5-бальной шкале



Рейтинг медицинских организаций г. Якутска, Алдан и Нерюнгри по 5-бальной шкале



Совокупный рейтинг поликлиник в гг Якутск, Алдан и Нерюнгри