Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)

ЦЕНТР ВЫСОКИХ ГУМАНИТАРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

«ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В г. ЯКУТСКЕ»

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 г. Якутска

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) «Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины» - **(n=251)**
- ГБУ РС (Я) «Республиканская больница №2 – ЦЭМП» - **(n=42)**
- ГБУ РС (Я) «Республиканская больница №3» - **(n=49)**
- ГБУ РС (Я) «Якутская городская больница №2» - **(n=21)**
- ГБУ РС (Я) «Якутская городская больница №3» - **(n=245)**
- ГБУ РС (Я) «Поликлиника №1» - **(n=349)**

Демографические данные участников исследования (всего 921 респондент)

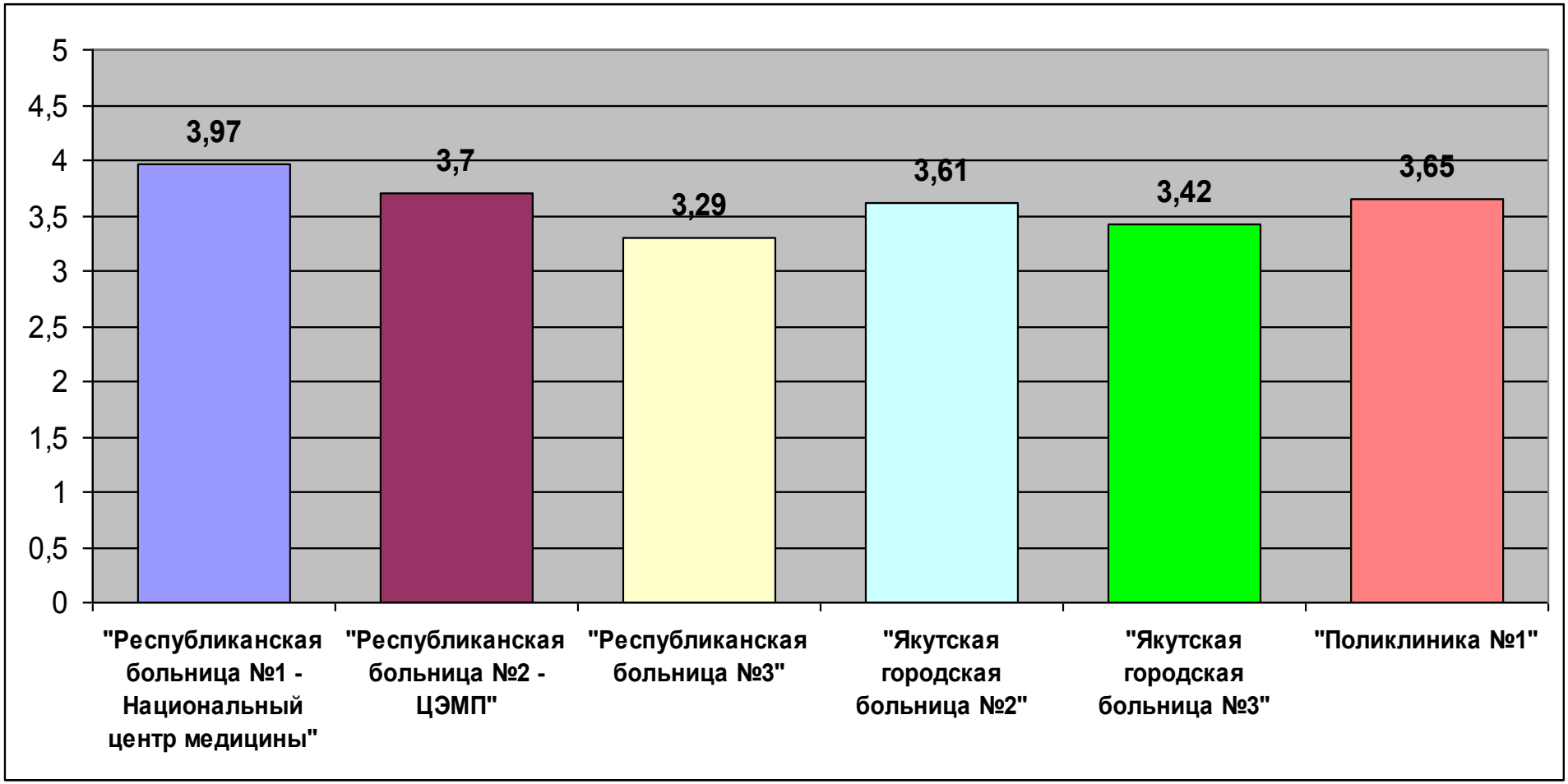
Пол:
Мужчины – 36,5%
Женщины – 61,9%

Возраст:
до 18 лет – 1,3%
18-29 лет – 30,8%
30-39 лет – 23,4%
40-49 лет – 19,7%
50-59 лет – 13,9%
60-69 лет – 8,9%
70 лет и старше – 2,0%

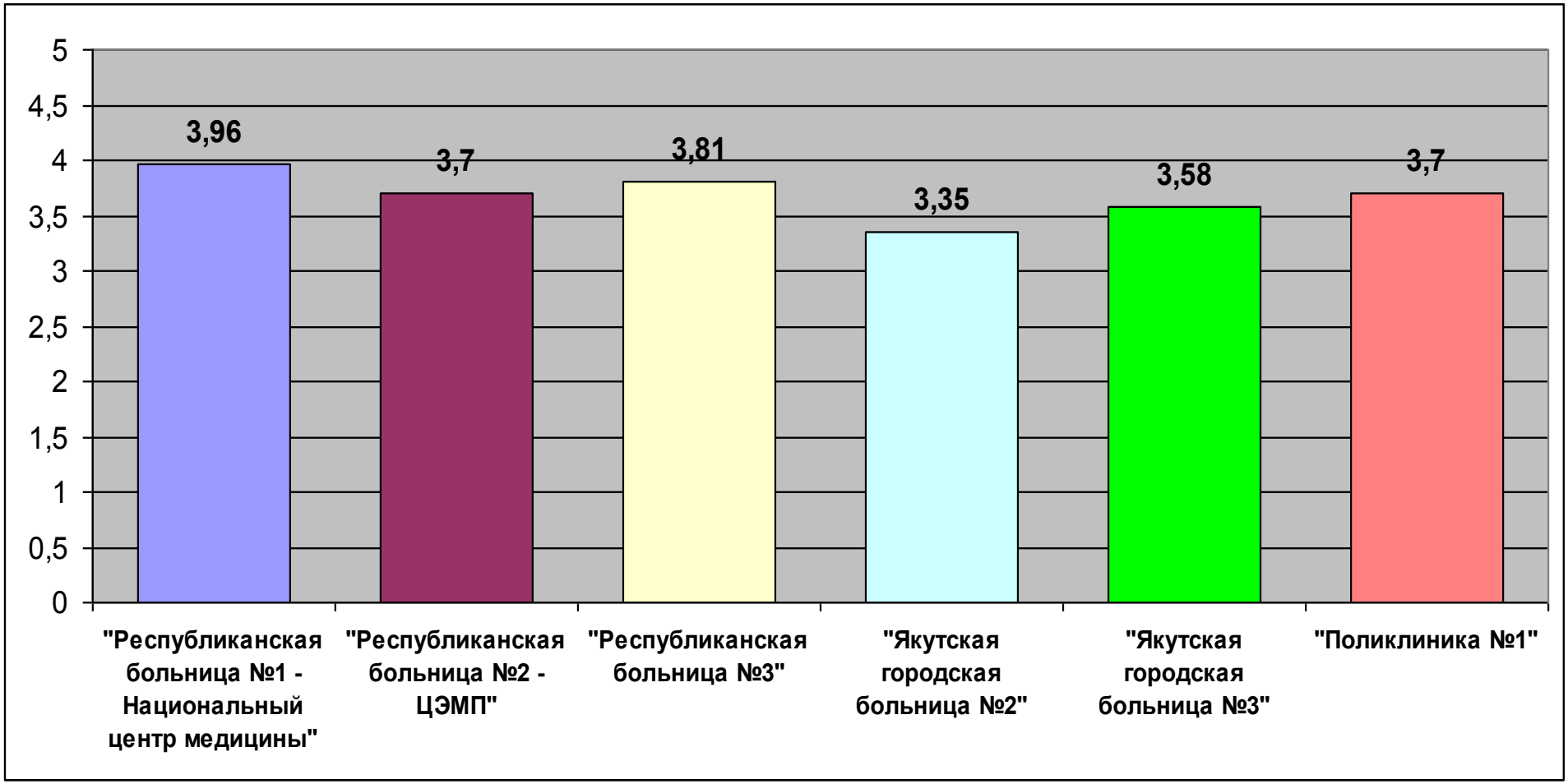
Национальность:
Русские – 35,0%
Саха – 59,0%
КМНС – 4,5%
Другая – 1,4%

Образование:
Неполное среднее – 7,4%
Среднее общее – 12,1%
Начальное проф-е – 6,3%
Ср.спец-е – 27,5%
Неполное высшее – 21,1%
Высшее – 34,5%

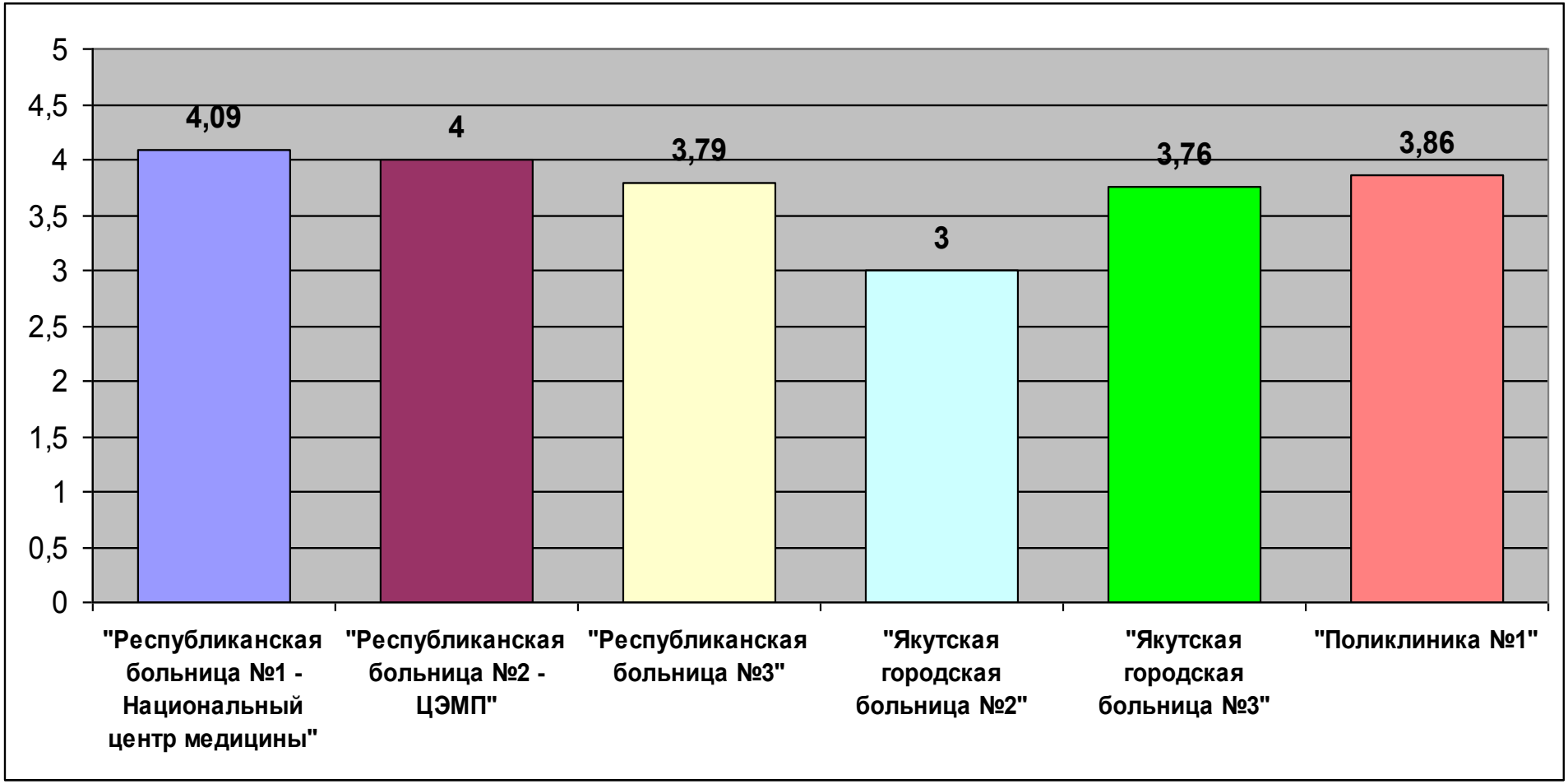
Оценка возможности предварительной записи к специалисту (по интернету или телефону)



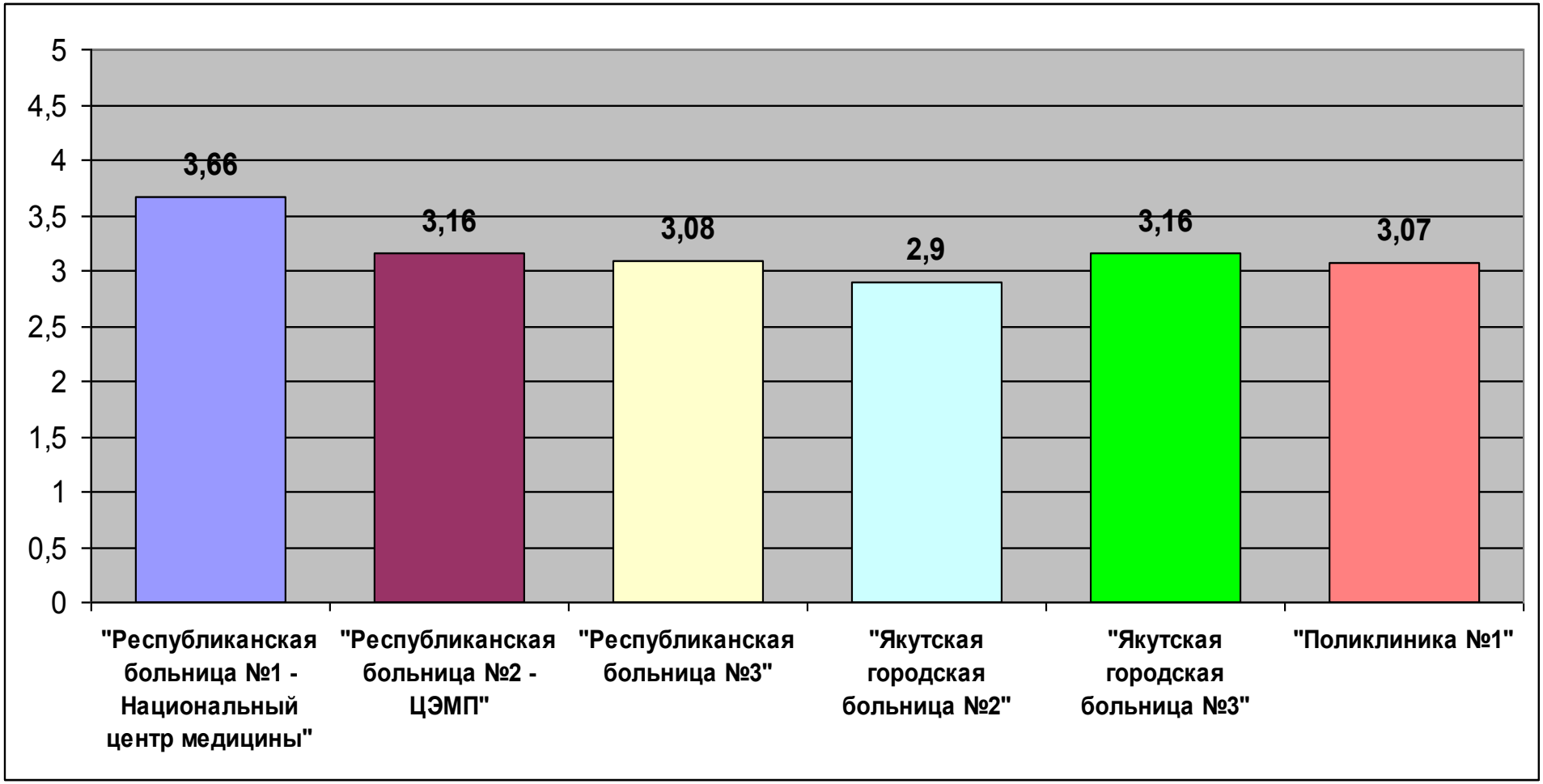
Оценка наличия полной информации о специалистах



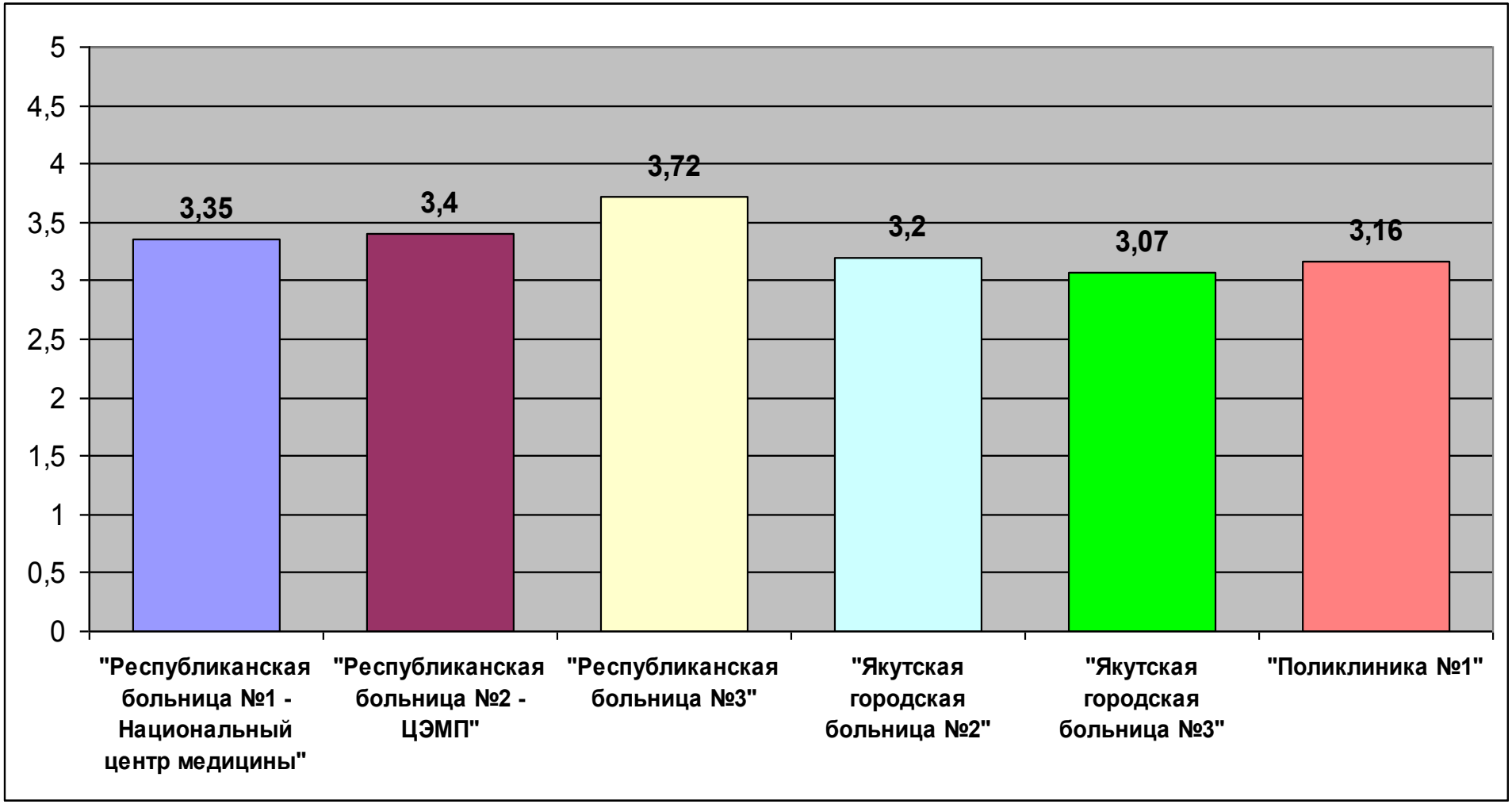
Оценка чистоты в помещении медучреждения



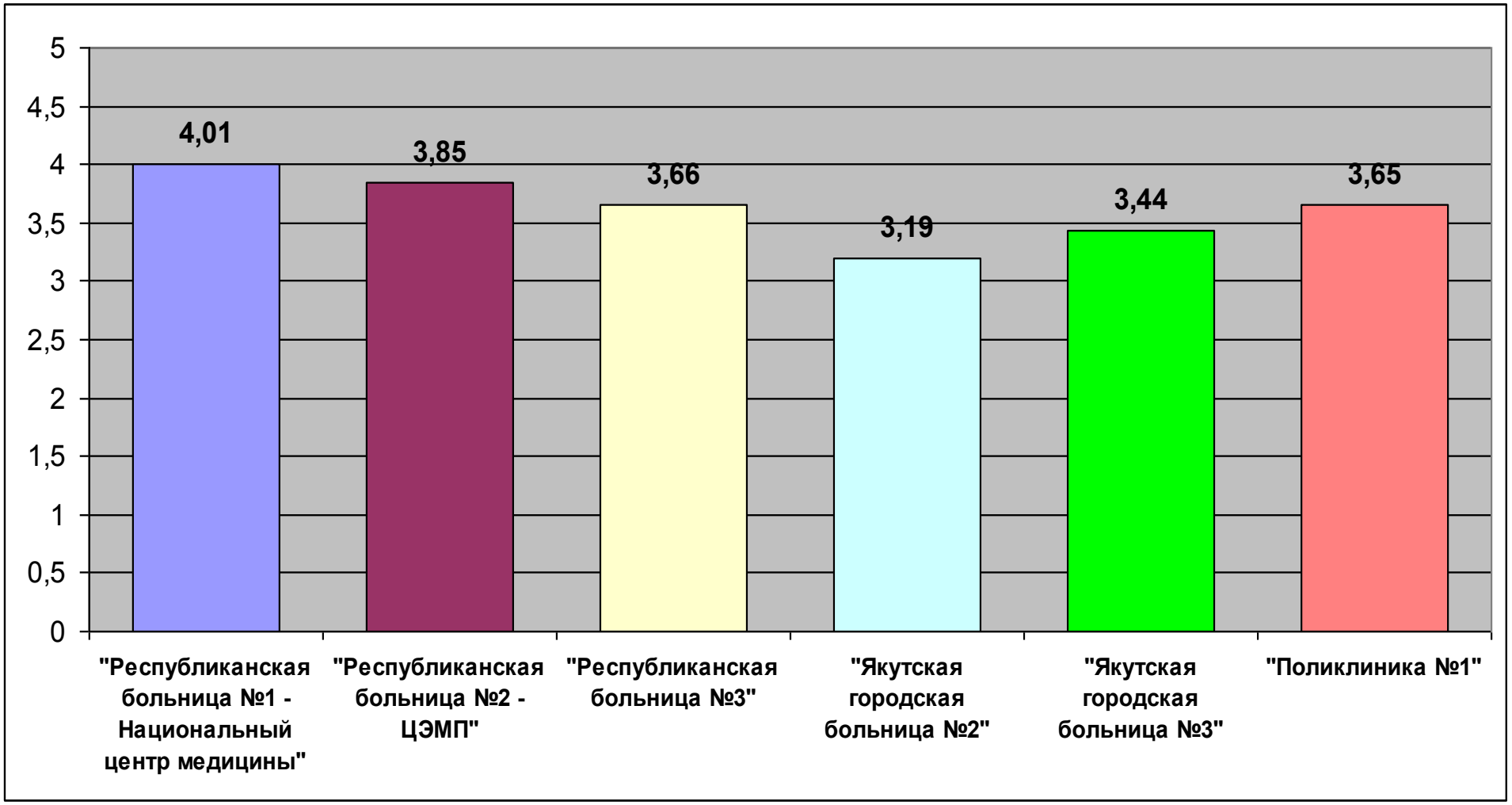
Оценка удобства ожидания в очереди в коридорах



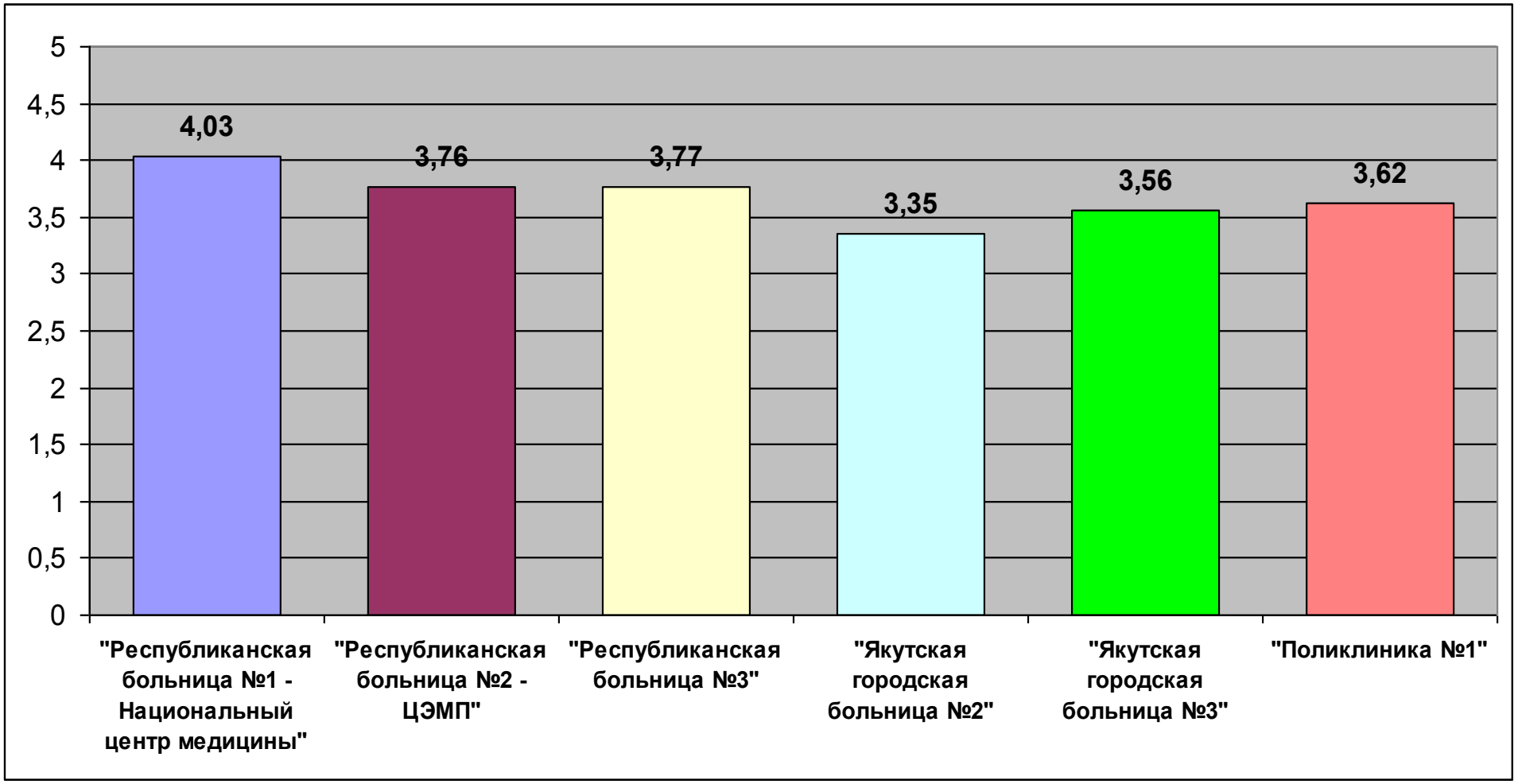
Оценка продолжительности ожидания в очереди



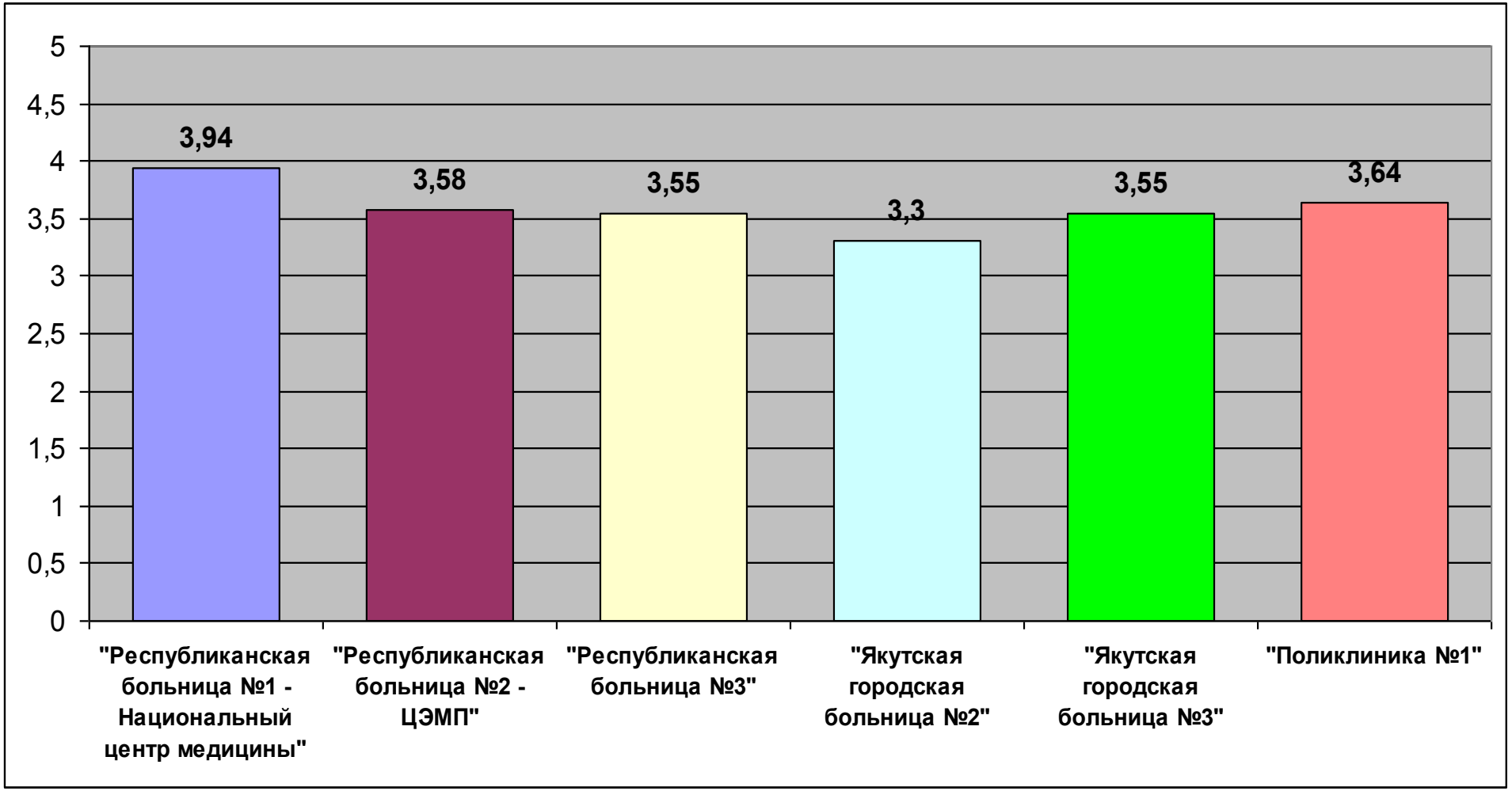
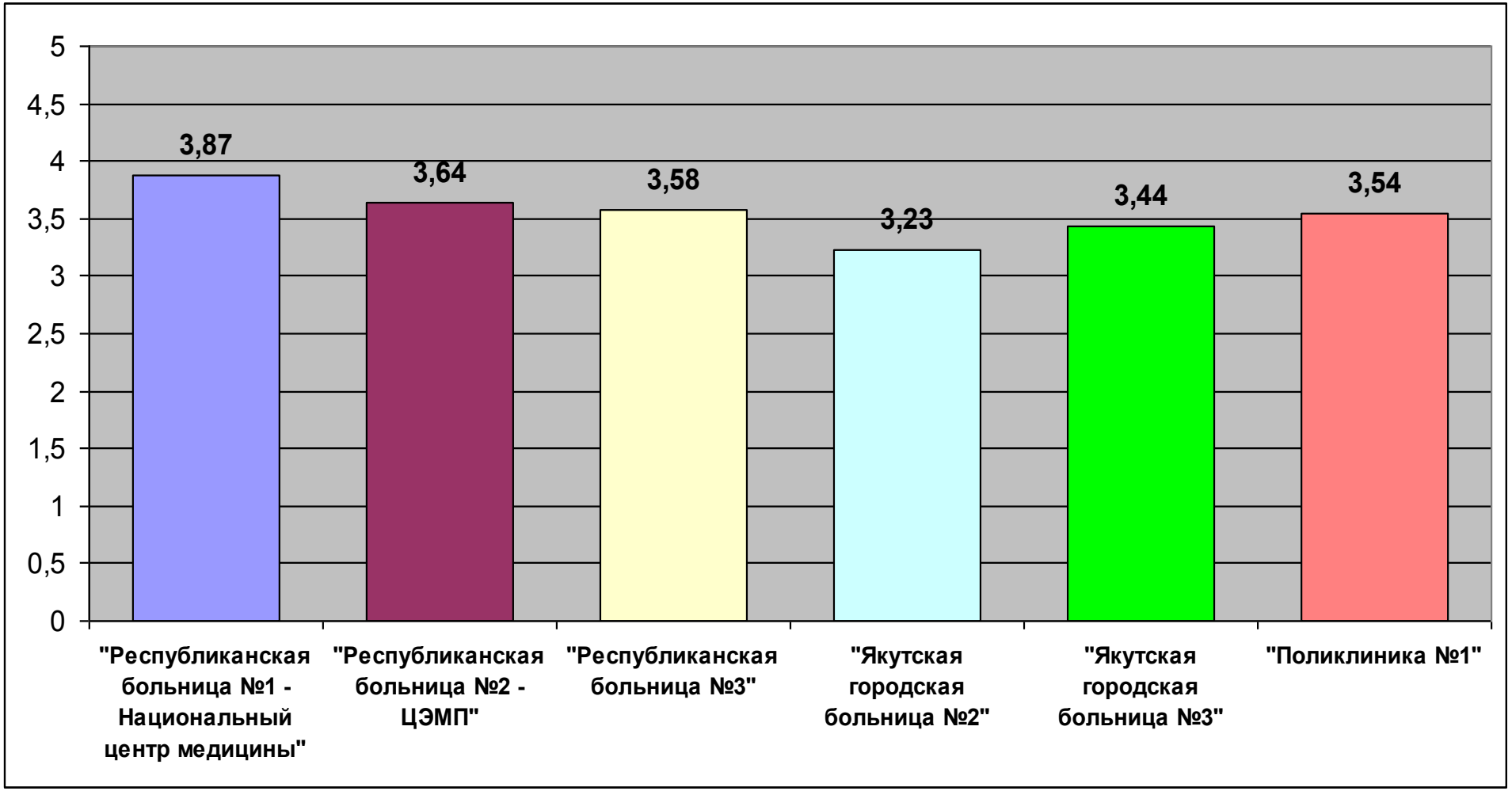
Оценка культуры обслуживания специалиста



Оценка качества устной консультации специалиста



Оценка возможности получить бесплатные медицинские услуги



Рейтинг медицинских организаций г. Якутска по 5-бальной шкале