Независимая оценка качества работы государственных учреждений здравоохранения в регионе проводилась в период с 24 ноября по 19 декабря 2014 года согласно инициативе министерства здравоохранения РФ. Аналогичная работа была проведена Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в ноябре 2014 года в 7 федеральных округах. По данным проведенного исследования, 44% респондентов положительно оценивают состояние системы здравоохранения в целом, 32% опрошенных уверены, что ситуация в отрасли улучшается. Менее всего участники исследования удовлетворены временем ожидания медицинской помощи – данным параметром довольны только 36%. Одними из наиболее важных показателей оценки работы медучреждения, по мнению населения, являются наличие врачей-специалистов, доброжелательное отношение к пациентам, современное оборудование и простота записи на прием к врачу. В Сахалинской области независимую оценку качества проводила одна из консалтинговых компаний. Анализ проводился во всех медицинских организациях региона (за исключением организаций психиатрического профиля), а именно в 39 лечебных учреждениях. Для проведения статистического исследования была разработана методика, сформированная на основе Постановления Правительства РФ № 286 от 30.03.2013 и в соответствии с Методическими рекомендациями Министерства здравоохранения РФ № 810-а от 31.10.2013. Согласно предложенной методике оценивались такие показатели, как: открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья; время ожидания в очереди при получении медицинской услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.
Оценка качества работы медицинских организация проводилась в 2 этапа:

- Анализ содержания информации, размещенной на сайтах лечебных учреждений.
- Опрос потребителей услуг в сфере здравоохранения (интервьюирование, анкетирование)в государственных учреждениях здравоохранения. Для обеспечения объективности результатов в качестве респондентов было запрещено использовать сотрудников системы здравоохранения. Опрос участников был разделен на две части: опрос в стационарах и опрос в амбулаториях. По результатам исследования были выявлены показатели, имеющие общие тенденции с некоторыми общероссийскими данными. Так, средний показатель доступности амбулаторных медицинских учреждений по Сахалинской области составляет 81%, т.е. четыре из пяти пациентов имеют возможность получить талон к врачу в свое первое посещение. Наиболее популярным и привычным способом записи на прием остается личное обращение в регистратуру. Тех, кто не пользуется им, в среднем 20%. Запись на прием через Инфомат и Интернет для подавляющего числа жителей остается непривычной экзотикой. Только 22,3 % респондентов пользуются данными возможностями. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в среднем составляет от 2 до 104 минут. Средняя продолжительность ожидания приема по области составила 36, 69 минут. Оценка вежливости врачей в целом по региону составила 4,11 баллов. Отзывы о вежливости медицинских сестер в разных учреждениях несколько отличаются, от 4,09 до 3,12 баллов. Вопросы респондентам касались не только лечебных мероприятий, но и организации бытовых условий в учреждении. Например, вопрос чистоты помещений, где граждане ожидают приема – в 11 учреждениях пациенты удовлетворены этим показателем на 100%. В целом по области этот показатель удовлетворенности составляет 92%. В 9-ти учреждениях из всего списка пациенты довольны свежестью помещений во время ожидания приема у врача.

Основные отзывы и пожелания в адрес амбулаторий звучат так:

- Все устраивает; все замечательно; так держать;
- Уменьшить очереди на прием, процедуры;
- Увеличить число талонов;
- Больше внимания к историям пациентов, осуществлять индивидуальный подход;
- Расширить способы исследования/лечения.

Данные исследования в стационаре несколько отличаются от показателей, выявленных в условиях амбулаторных учреждений. По такой позиции, как «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, в среднем по области оценка составляет 4,5 баллов. Это хороший показатель, хотя ни в одном учреждении врачи не получили высшей оценки «Отлично». Самая высокая оценка вежливости и внимательности составила 4, 95 баллов. Средний балл по области по данному параметру составил 4.61. Средняя оценка вежливости и внимательности медицинских сестер в стационарах оказалась примерно такой же – 4,6.

Почти в половине стационаров (в 13 из 28 по списку) пациенты высоко оценили условия оказания помощи, в целом этот показатель равен 96,6%. Только в двух медицинских учреждениях показатель удовлетворенности качеством обслуживания составил ниже 90%. Немного претензий респонденты высказали к свежести помещений. Средний показатель по области – 96,5%. Одно из главных условий качественного оказания медицинских услуг в стационарах – ежедневный обход пациентов. По данным исследования, не везде врачи выполняют свои обязанности в полной мере. Ежедневный обход подтвердили пациенты 4-х лечебных учреждений. Среднее число по области, подтвердивших факт ежедневного обхода, составляет 91,5%.

Факт разглашения обращения в медицинскую организацию, результатов обследования, диагноза другим лицам – такая позиция также была отражена в исследовании. По данному параметру количество таких случаев незначительно, в целом по региону с такими фактами сталкивались 1,8% опрошенных. Уровень удовлетворенности питанием в стационарах по области в ряду самых низких – 87,5%., при этом в 11 учреждениях отмечается 100%удовлетворенность по этому параметру.

Единым правилом для стационаров должно быть соблюдение тишины в ночное время. За исключением одного учреждения, это требование соблюдается в большинстве организаций на 100%.

Также значительная часть респондентов совершенно удовлетворена уборкой комнат. Таких респондентов большинство – 100% в половине стационаров. В целом уровень удовлетворенности по этому параметру составил 96,4%.

Кроме того, в исследовании были затронуты такие вопросы, как освещение комнат, температурный режим, оценка действий младшего медицинского персонала и некоторые другие. Познакомиться с рейтингом учреждений, составленным на основе проведенного исследования, можно на сайте министерства здравоохранения Сахалинской области в разделе «О министерстве – Независимая оценка — слайды».

Также информация о проведенном исследовании была доведена до сведения участников Общественного совета при ведомстве. В ходе обсуждения было принято решение ознакомить с полученными данными руководителей лечебных учреждений области для проведения «Работы над ошибками» — по улучшению неблагоприятных показателей конкретной организации. Согласно общему мнению, решено проводить такие исследования ежегодно, с обязательным сравнительным анализом и принятием мер по исправлению ситуации.