

УДК 610.21-082.6 : 338.46.025.2 (571.620) «2015»

Н.А. Капитоненко¹, О.В. Лемешенко¹, Ю.В. Сысоев²

Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

¹Дальневосточный государственный медицинский университет, г. Хабаровск

²Противотуберкулезный диспансер, г. Хабаровск

Контактная информация: О.В. Лемешенко – e-mail: harara@yandex.ru

Резюме

В статье проведена оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях за 3 квартал 2015 года по данным анкетирования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ключевые слова: качество; удовлетворенность; медицинская организация; лица с ограниченными возможностями; интернет

N.A. Kapitonenko¹, O.V. Lemeshchenko¹, Y.V. Sysoev²

Evaluation service quality of medical organizations

¹Far Eastern State Medical University, Khabarovsk

²The TB dispensary, Khabarovsk

e-mail: harara@yandex.ru

Summary

The article assessed the quality of services the medical organizations in outpatient and inpatient settings for the 3rd quarter of 2015 according to the survey in the information and telecommunications network «Internet».

Key words: quality; satisfaction; medical organization; persons with disabilities; the «Internet»

Введение

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [1] был принят ряд нормативных документов для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями: Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об

информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицин-

Управление качеством Н.А. Капитоненко с соавт.

Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

ских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»; Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» [2]. В соответствии с этим, на сайтах медицинских организаций были размещены стандартизованные анкеты, позволяющие пациентам оценить качество предоставленных им услуг.

Обсуждение результатов

При оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях за 3 квартал 2015 года в опросе приняло участие 140 человек, заполнивших на сайтах соответствующих медицинских организаций стандартизованную анкету.

Анализ данных анкетирования проводился для 32 медицинских организаций г. Хабаровска.

Из числа проанкетированных 51,61±8,98% были госпитализированы в медицинскую организацию планово,

48,39±8,98% - экстренно, при этом практически все (95,00±1,84%) – за счет средств обязательного медицинского страхования и лишь 2,14% - за счет средств добровольного медицинского страхования и 2,86% - на платной основе. Основной причиной обращения в медицинскую организацию послужило заболевание (77,06±4,03%), второе ранговое место поделили диспансеризация и профосмотры (по 6,42±2,35% соответственно).

Хотя большинство респондентов (93,55±4,41%) не имели установленную группу ограничения трудоспособности, многие (61,29±8,75%) заметили, что в ряде медицинских организаций не создано оптимальных условий для лиц с ограниченными возможностями, в частности: отсутствуют специальные подъездные пути (11,43±2,69%), пандусы и лифты (17,14±3,19%), мало стендов со специальной информацией, в том числе, блоков для слабовидящих (14,28±2,96%), к тому же, каждый 11-й (8,57±2,37%) отметил отсутствие специально оборудованного туалета, что также затрудняет пребывание лиц с ограниченными возможностями в медицинской организации.

Сайт медицинской организации перед обращением в медицинскую организацию и перед госпитализацией посещали 55,00±3,56%, из них почти треть (31,17±5,28%) осталась не удовлетворена качеством и полнотой представленной там информации. Что касается информационного блока, предоставляемого пациентам непо-

средственно в медицинской организации, то обращались к нему $60,00 \pm 4,14\%$, из которых четверть ($26,19 \pm 4,80\%$) также осталась не удовлетворена качеством и объемом имеющейся информации.

Основными способами записи на прием остаются запись по телефону ($40,37 \pm 4,70\%$) и, непосредственно, запись в регистратуре ($38,53 \pm 4,66\%$), однако начинает пользоваться популярностью и запись через интернет, которой отдали предпочтение $16,51 \pm 3,56\%$ респондентов, т.е. каждый шестой обратившийся; при этом сразу записаться на прием не смогли $22,02 \pm 3,97\%$, а $24,77 \pm 4,13\%$ не были приняты специалистом вовремя, при том, что среднее время ожидания приема составило $6,88 \pm 0,24$ дня.

Условиями пребывания в приемном отделении были удовлетворены $66,67 \pm 8,21\%$ респондентов, при этом, среднее время ожидания составило порядка 45-50 минут, а каждый шестой ($16,13 \pm 6,61\%$) провел в очереди около 2 часов.

Отношением персонала, как в приемном отделении, так и в медицинской организации в целом удовлетворены, в среднем, $75,81 \pm 5,44\%$ опрошенных; компетентностью медицинских работников – $70,97 \pm 8,15\%$; общими условиями пребывания – $70,00 \pm 8,37\%$; оказываемыми услугами – $74,19 \pm 7,86\%$, в

том числе, действиями по уходу – $80,65 \pm 7,10\%$.

За время пребывания в медицинской организации $29,03 \pm 8,15\%$ столкнулись с необходимостью приобретать за свой счет назначенные лекарственные средства, а $48,39\%$ «благодарили» персонал за оказанные услуги, в основном – подарками ($41,67 \pm 14,23\%$) или же положительными письменными отзывами ($41,67 \pm 14,23\%$), хотя $93,33 \pm 6,44\%$ отметили, что делали это добровольно.

Заключение

Несмотря на имеющиеся недостатки в работе медицинских организаций, указанные респондентами, в целом остались удовлетворены качеством оказания услуг и рекомендовали бы данную организацию для получения медицинской помощи две трети участников опроса ($67,74 \pm 8,40\%$). Это указывает на необходимость совершенствования системы качества оказания услуг медицинскими организациями, как в амбулаторных, так и в стационарных условиях, особенно в части создания условий для лиц с ограниченными возможностями и для краткосрочного пребывания клиентов в ожидании приема специалиста.

Список литературы

1. Об охране здоровья граждан в Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 – ФЗ // СПС «Консультант Плюс».

Управление качеством Н.А. Капитоненко с соавт.

Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

2. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями. Министерство здравоохранения Российской Федерации. - [Электронный ресурс] Режим доступа:
<http://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> (Дата проверки ссылки: 22.12.2015).