

УДК 614.2

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЕТСКОМУ НАСЕЛЕНИЮ Г.ЯКУТСКА

И.П. Луцкан¹, Е.А. Борисова^{1,2}, Н.В. Саввина¹, Л.Ф. Тимофеев¹

¹ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»,
г.Якутск

²Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия), г. Якутск

THE MAIN CRITERIA OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES TO THE CHILDREN'S POPULATION OF YAKUTSK

I. Lutskan 1, E. Borisova 1,2, N. Savvina 1, L. Timofeev 1

¹North-Eastern Federal University named after M. K. Ammosov, Yakutsk

²Ministry of health of the Republic of Sakha (Yakutia), Yakutsk

В тезисах рассмотрены вопросы, связанные с внедрением в деятельность государственных учреждений здравоохранения Республики Саха (Якутия) стандартов качества и оценка по результатам их внедрения в части информированности пациентов о получении услуги (доступность, открытость информации), комфортности условий предоставления услуг, времени ожидания предоставления услуги, отношения персонала к пациентам (вежливость, доброжелательность), компетентности персонала и общего уровня удовлетворенности оказанной услугой. По результатам исследования сделаны выводы, которые позволяют организаторам здравоохранения провести соответствующую корректировку процессов управления организацией.

Повышение эффективности управления здравоохранением является важнейшим фактором улучшения качества, культуры и доступности медицинской помощи на основе рационального использования финансовых, материальных и кадровых ресурсов. В системе здравоохранения процесс управления направлен на удовлетворенность населения предоставлением медицинских услуг. В Республике Саха (Якутия) в августе 2016 года подписан Указ Главы РС(Я) «О мерах по улучшению медицинского обслуживания и совершенствованию качества медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)». Мы провели в 2018 году социологическое исследование среди медицинских организаций г.Якутска с целью исследования выявления уровня удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг детскому населению г.Якутска.

Объект исследования – медицинские услуги, полученные населением столицы республики в медицинских учреждениях в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

Предмет исследования – общественное мнение населения г.Якутска о качестве предоставления медицинских услуг детскому населению в медицинских учреждениях.

Всего в исследовании приняли участие 340 человек.

Метод сбора первичной социологической информации - опрос населения проводился методом личного формализованного интервью «face-to-face» по месту жительства респондентов. Метод анализа социологической информации: анализ линейных распределений, корреляционный анализ. Основные примененные методы сбора социологической информации: метод анкетного опроса. Метод анализа социологической информации: анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

По результатам исследования было выявлено, что свыше 70% посетителей медицинских учреждений получали информацию в помещениях, где они расположены.

Достаточно высок уровень удовлетворенности качеством информации среди тех, кто получил данные сведения – 65%. Только 15,8% получателей медицинских услуг воспользовались информацией размещенной на официальных порталах медицинских организаций г. Якутска. При этом удельный вес удовлетворенных и недовольных качеством предоставляемых сведений о работе и порядке предоставления медицинских услуг поликлиники примерно одинаков.

Свыше 60% опрошенных родителей отметили, что записывались на прием к специалистам в регистратурах медицинских учреждений. При этом три четверти участников опроса заявили, что знают об иных способах записаться дистанционно.

Свыше половины опрошенных получили медицинскую помощь детям в день записи на прием.

В среднем продолжительность ожидания приема к детскому врачу составляет 76 минут.

Таким образом, абсолютное большинство (80%) респондентов устраивает удобство расположения поликлиник, к которым они приписаны. Свое недовольство выражают немногим более 10% респондентов.

Свыше 70% участников опроса удовлетворены общим состоянием помещений своих лечебных учреждений. При этом большинство пациентов Поликлиники №1 считают, что учреждению необходимо новое здание.

Неоднозначны оценки комфортности ожидания приема - доли позитивных и отрицательных характеристик данного показателя практически равны.

Свыше 70% опрошенных родителей высоко оценили культуру обслуживания (вежливость, доброжелательность) и профессионализм своих участковых педиатров.

На фоне высокого удельного веса затруднившихся ответить, примерно половина опрошенных родителей положительно оценивает культуру обслуживания и компетентность узких специалистов.

Участники опроса выразившие недовольство профессионализмом и компетентностью как участковых педиатров, так и узких специалистов, чаще всего жалуются на отсутствие заключения по состоянию здоровья пациентов и рекомендаций по диагностике и лечению. Более 70% респондентов готовы рекомендовать свою поликлинику друзьям, знакомым и коллегам. Практически 80% участников опроса в целом довольны полученными медицинскими услугами в поликлиниках г.Якутска.

Также можно сделать вывод о высокой культуре обслуживания (вежливость, доброжелательность) и профессионализм своих участковых педиатров, такие оценки более 70% опрошенных, а также и узких специалистов на фоне высокого удельного веса затруднившихся ответить, примерно половина опрошенных родителей положительно оценивает культуру обслуживания и компетентность этих врачей. Организаторам здравоохранения следует провести работу с врачебным персоналом по даче заключения по состоянию здоровья пациентов и рекомендаций по диагностике и лечению, т.к. пациенты, выразившие свое недовольство профессионализмом и компетентностью, как участковых педиатров, так и узких специалистов, чаще всего жалуются именно на отсутствие таковых заключений.

По результатам нынешнего исследования можно говорить о том, что реализация Указа Главы РС(Я) дала положительный эффект и качество медицинских услуг детскому населению в поликлиниках г. Якутска оценивается заметно выше, чем среди ранее проведенных исследований.