

Отчет о результатах опроса населения о качестве медицинских услуг предоставляемых медучреждениями

В соответствии с планом работы на 2019 год, Общественным советом при Министерстве здравоохранения Приднестровской Молдавской республики в апреле-мае 2019 года проведено изучение общественного мнения путем анонимного опроса населения о качестве оказываемых медицинских услуг, предоставляемых медицинскими учреждениями ПМР.

Основная цель анкетирования населения :

1. Изучение мнения населения и оценка их удовлетворённости качеством и доступностью медицинских услуг
2. Выявление зон неэффективности в качестве медицинской помощи, оказываемой подразделениями, специалистами.
3. Оценка условий оказания медицинской помощи.
4. Оценка соблюдения прав пациентов в медицинской организации.
5. Определение структуры и иных проблем в качестве оказываемой медицинской помощи (грубое и невнимательное отношение к пациенту; снижение доступности тех или иных исследований, процедур; и т.д.).
6. Выявление недостатков в организации оказываемой медицинской помощи (неправильное распределение потоков талонов; неудобное время приёма специалистов; проблемы с доступностью узких специалистов и т.д.).
7. Оценка внедрения новых организационных решений в деятельность медицинской организации или подразделения.
8. Принятие мер по устранению выявленных недостатков и привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушения.

Проведение опроса населения согласовано с руководством Министерства здравоохранения и проведено в соответствии с Законом ПМР «Об основах охраны здоровья граждан Приднестровской Молдавской Республике» (текущая редакция от 25.10.1018г).

Анкетирование проведено членами Общественного совета на территории городов: Тирасполь, Бендеры, Дубоссары. Заполнение анкеты проводилось анонимно. Всего опрошено 463 респондента.

Результаты анкетирования представлены в таблице, в которой нашли отражение ответы респондентов на следующие вопросы:

1. В какое медучреждение и к какому специалисту обращались респонденты
2. Удовлетворённость респондентов либо неудовлетворённость респондентов
3. Оказывалась ли услуга платно, либо бесплатно
4. Оценка отношения медперсонала к больному
5. Удовлетворённость условиями пребывания в медицинском учреждении

6. Если не удовлетворены, то чем конкретно.
7. Удалось ли попасть к специалисту с первого раза
8. Причина не удовлетворенности от полученных услуг
9. Доступна ли информация о деятельности медучреждения
10. Благодарили ли за полученные медицинские услуги
11. Рекомендовали бы данное медучреждение или врача Вашим друзьям
12. Предложения и рекомендации по улучшению качества медицинских услуг (образец анкеты и таблица количественного и процентного соотношения прилагаются)

Из полученных данных следует, что большая часть населения обращается за медпомощью в острой фазе заболевания к следующим специалистам: терапевту, лор, неврологу, кардиологу, гастрологу, гинекологу, онкологу, окулисту, стоматологу, урологу, химиотерапевту, в лабораторию. В связи с этим предлагается укомплектовать поликлиники всеми узкими специалистами.

Из опрошенных респондентов 1/3 воспользовалась платной медицинской помощью и оценивает качество медуслуг как отличное. Примерно столько же считает полученные услуги удовлетворительными, около 1/6 части – плохим.

Большая часть респондентов выразила неудовлетворенность квалификацией специалистов, высокими тарифами платных услуг, наличием очередей в регистратуру и специалисту, безразличным и неуважительным отношением к пациенту, результатом лечения (обследования), выписыванием дорогостоящих лекарств, имеющими место поборами, отсутствием мест ожидания, гардероба, питьевой воды, туалета и др.

Около половины опрошенных заявили о том, что они благодарили специалистов словесно, около 20% благодарили материально, остальные – никак.

Немаловажным показателем опросника явились ответы на вопрос рекомендовали бы посетить данное медучреждение своим близким и друзьям- около половины респондентов ответили – нет из-за недостаточной квалификации специалистов, безразличие и грубое отношение к пациенту, из-за дороговизны услуг, что **платные услуги должны соответствовать качеству.**

К какому специалисту или за какой услугой обращались?

	Частота	%
Пропущенные	95	21,7
Аллерголог	2	0,5
Врач лучевой диагностики	1	0,2
гастронолог	2	0,5
Гастронологическое отделение	1	0,2
Гастронология	4	0,9
Гематолог	3	0,7
гемотолог	1	0,2
Гемотолог	1	0,2
гениколог	1	0,2
гинеколог	12	2,7
Гинеколог	1	0,2
гиникология	1	0,2
глазной	1	0,2
Зав.невролог-им отд-ем	1	0,2
зубной	1	0,2
инфекционный	1	0,2
кардиолог	4	0,9
Кардиолог	7	1,6
Ко всем	1	0,2
лаборат	1	0,2
лаборатория	2	0,5
лор	17	3,9
Лор	3	0,7
ЛОР	3	0,7
Лор врач	1	0,2
ЛОР отделение	2	0,5
мамолог	2	0,5
Мамолог	1	0,2
Мед. Осмотр	2	0,5
мед.осмотр	1	0,2
медосмотр	1	0,2
Микрохирургия глаза	3	0,7
неврапатолог	1	0,2
невропотолог	1	0,2
невролог	9	2,1
Невролог	6	1,4
невролог терапевт травматолог	1	0,2
невропатолог	2	0,5
Невропотолог	1	0,2
НЕРВОЛОГИЯ	1	0,2
оздоровит. Путевка	1	0,2
окулист	8	1,8
Окулист	8	1,8
окушер гинеколог	1	0,2

онколог	3	0,7
Онколог	9	2,1
ортодонт	1	0,2
Ортопед	2	0,5
педиатор	3	0,7
педиатр	4	0,9
по всем	2	0,5
Приемное отделение	1	0,2
приёмное отделение	2	0,5
Проктолог	1	0,2
протезирование	1	0,2
профсмотр	1	0,2
процедурный кабинет	1	0,2
психоневролог	1	0,2
Психотерапевт	1	0,2
пульманолог	3	0,7
пульманология	1	0,2
пульмонолог	2	0,5
разные	1	0,2
реанимация	1	0,2
рентгнолог	1	0,2
спец-т разного профиля	1	0,2
стомаолог	1	0,2
стоматолог	10	2,3
Стоматолог	1	0,2
стомотолог	1	0,2
таматолог	1	0,2
терапеввт	1	0,2
терапевт	64	14,6
Терапевт	26	5,9
Терапевт ,медосмотр	1	0,2
терапевт с направлением к травматологу	1	0,2
терапевт-Н.Слободенюк	1	0,2
травматолог	7	1,6
ТРАВМАТОЛОГ	1	0,2
травмотолог	2	0,5
Травмотолог	7	1,6
травмпункт	1	0,2
узи	1	0,2
узи почек	1	0,2
уролог	2	0,5
Уролог	5	1,1
уч. Нарколог, комиссия	1	0,2
федшер	1	0,2
физеотерапевт	1	0,2
физионеерапевт	1	0,2
физиотерапия	1	0,2

Физотерапевт	1	0,2
Химиотерапевт	11	3,7
хирург	8	1,8
Хирург	3	0,7
Хирургическое отделение	1	0,2
хирургия	1	0,2
эндокринолог	3	0,7
Эндокринолог	1	0,2
Итого	432	100,0

Ваш возраст?

	Частота	%
1 18 – 24	36	8,9
2 25 – 29	57	14,2
3 30 – 39	83	20,8
4 40 – 49	63	15,7
5 50 – 59	92	22,9
6 старше 60	70	17,5

Ваш пол?

	Частота	%
1 Мужской	182	45,6
2 Женский	218	54,4

Какова ваша цель обращения в медицинское учреждение?

	Частота	%
1 Острая фаза заболевания	156	36,1
2 Хроническое заболевание	131	30,4
3 Профосмотр для оформления документов или больничный	57	13,3
4 Самостоятельное обращение или травма	102	23,5
5 По направлению терапевта	40	9,3
6 Другое	5	1,2

возможны несколько вариантов ответов

Другое

	Количество человек
1 На консультацию	1
2 По наставлению работника МВД	1
3 Протезирование	1
4 Роды	1
5 Анализы	1
6 Гематолог	1
7 Выписали очки	1

2. Оцените качество полученной Вами медицинской помощи?

		Частота	%
1	Отлично	127	29,5
2	Удовлетворительно/Нормально	206	47,6
3	Плохо	94	21,7
4	Другое	5	1,2

Другое

		Количество человек
1	Без моего согласия	1
2	Дорого	1
3	Очень плохо	2
4	Плохое качество материалов	1

3. Вам оказывали медицинскую услугу?

		Частота	%
1	Платно	182	42,1
2	Бесплатно	250	57,9

4. Как Вы оцениваете отношение медицинского персонала к Вам?

		Частота	%
1	С пониманием и вниманием	219	50,8
2	Выслушал меня не перебивая	141	32,6
3	Не очень был внимателен к моим словам / записям в карточке	72	16,6
4	С безразличием	60	13,8
5	С раздражением и грубостью	36	8,3
6	Другое	6	1,5

Возможны несколько вариантов ответов

Другое

		Количество человек
1	Безразличное	1
2	Среднее	1
3	Не грамотные	1
4	Нет контроля за количеством материала	1
5	Удовлетворительно	1

5. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинском учреждении?

		Частота	%
1	Да	216	50,1
2	Нет	216	49,9

6. Если нет, то что вас не удовлетворяет?

		Частота	%
1	Отсутствие мест ожидания	84	19,4
2	Наличие очередей в регистратуру и у специалистов	292	67,7
3	Состояние / отсутствие гардероба, отсутствие питьевой воды	130	30,1
4	Отсутствие/ состояние туалетов	118	27,4
5	Грязные помещения	35	8,1
6	Другое	23	5,4

Возможны несколько вариантов ответов

Другое

		Количество человек
1	Безразличие, хамское отношение	8
2	Дорого	1
3	Квалификация специалистов	5
4	Не соблюдения правил гигиены	1
5	Огромные очереди	3
6	Неэффективное использование палаты	1
7	Отсутствие душа, холодная вода	1
8	Не соблюдается предварительна запись	3
9	Хамство в регистратуре	1
10	Претензий нет	3

7. Удалось ли Вам попасть к специалисту или пройти услуг с первого раза?

		Частота	%
1	Да	305	70,6
2	Нет	127	29,4

8. В медицинских услугах, которые Вы получали, Вас не устраивает?

		Частота	%
1	Все устраивает	200	46,4
2	Результат лечения/ обследования/ консультации	95	22,1
3	Расписание работы учреждения/ специалистов	18	4,1
4	Квалификация специалистов	25	5,7
5	Отношение врача	46	10,7
6	Отношение младшего медперсонала	11	2,5
7	Длительность приема	33	7,6
8	Нарушение конфиденциальности (распространение информации)	3	0,6
9	Другое	1	0,3

Другое

		Количество человек
1	Все хорошо	1
2	Очень дорого	2
3	Не эффективное лечение	1
4	Недоступная операция	1
5	Ущемление жителей Днестровска	1
6	Принимать строго по записи	1
7	Квалификация врачей	2
8	Не качественные лабораторные анализы	2

9. Считаете ли Вы доступной информацию о деятельности медучреждений размещенную на стендах?

		%	
		Да	Нет
1	Информация о приеме врачей	87,7 (379)	12,3 (53)
2	Информация об услугах	64,9 (280)	35,1 (152)
3	Профилактическая информация	72,7 (314)	27,2 (118)

Другое

		Количество человек
1	Не учитывается инвалидность	1
2	Платные услуги идут в карман врача	1
3	Шумно в отделении	1
4	Не читал	6

10. Вы благодарили персонал медицинского учреждения за оказанные Вам медицинские услуги?

		Частота	%
1	Да, словесно	267	61,8
2	Да, материально (не деньгами)	46	10,6
3	Да, материально (деньгами)	40	9,3
4	Нет	79	18,3

11. Рекомендовали бы Вы данное медицинское учреждение или врача вашим друзьям и родственникам?

		Частота	%
1	Да	264	61,1
2	Нет	168	38,9

Если нет, то почему

		%
1	Без денег не будут оперировать	1
2	Безразличие, грубое отношение	17
3	Большой риск попасть к плохому специалисту	5
4	Все очень дорого	12
5	Лучше в Кишинев поехать	2
6	Из-за качества услуг и квалификации врачей	13
7	Из-за отсутствия специалистов в Днестровске	1
8	Нет соответствующей аппаратуры	2
9	Квалификация врача очень низкая	5

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ СОГЛАСНО АНКЕТИРОВАНИЮ

1. **Повысить квалификацию врачей и медсестер -49**
2. **Повышение зарплаты медработникам -18**
3. **Повысить требовательность к работе младшего медперсонала - 6**
4. **Снизить цены на услуги - 11**
5. **Обновить штат врачей - 6**
6. **Призвать врачей не назначать дорогостоящие лекарства - 7**
7. **Пересмотреть график приема для получения обходного листа - 6**
8. **Установить контроль за поступлением денег за платн.услуги в кассу- 12**
9. **Изменить график приема в поликлиниках(прием в две смены) - 11**
10. **Обязать врачей выписывать рецепты на бланках медучреждения -8**
11. **Техническое оснащение лабораторий -3**
12. **Сделать услуги доступными и своевременными -7**
13. **Предоставлять ветеранам труда льготы на протезирование -9**
14. **Улучшение условий нахождения больных в стационарах - 11**
15. **Повысить ответственность врачей —8**
16. **Запретить поборы спациентов -11**
17. **Оснащение медучреждений новым оборудованием и их ремонт- 6**
18. **Расширить перечень бесплатных медуслуг - -16**
19. **Взять под контроль деж-ть хирурга Дука (Дубоссары) -2**
20. **Прием больных по указанному в талоне времени - 12**
21. **Запретить медперсоналу вести посторонние разговоры – 2**
22. **Усилить контроль за качеством медуслуг– 7**
23. **Сделать доступным помощь узких специалистов в поликлиниках - 14**
24. **Обеспечить питьевой водой пациентов в медучреждениях и доступ к туалету- 12**
25. **Повысить внимательное отношение к пациентам и искоренить хамское отношение к больным -18**
26. **Изменить систему записи к врачу -14**
27. **Улучшить питание, постельное белье ,телевизор в больницах- 7**
28. **Перевести стоматологическое отделение Дубоссары на первый этаж -3**
29. **Повышение этики врача -11**
30. **Вернуть узких специалистов в поликлиники -24**
(уролог,хирург,кардиолог,невролог и др.) - 19
31. **Увеличить количество бесплатных талонов особенно для пенсионеров –13**
32. **Регулировать цены на лекарства -19**
33. **Контроль за качеством стоматологич. материалов - 6**
34. **Снизить ст-ть услуг для пенсионеров и инвалидов - 16.**
35. **Установить гарантии на качество протезов - 8**
36. **Улучшить осмотр детей для раннего выявления заболевания – 1**
37. **Соблюдать льготы на бесплатные услуги - 3**
38. **Освободить инвалидов и пенсионеров от оплаты операций - 6**

- 39. Платные услуги должны соответствовать качеству - 9**
40. О введении семейных врачей и поощрять их за успехи в лечении - 7
41. Деньги за медуслуги не должны оседать в карманах врачей – 15
- 42. Улучшить профилактическую работу – 11**
43. Создать независимую санэпидстанцию – 1
44. Обязать медучреждения бесплатно измерять давление, проверять на сахар и иметь необходимые лекарства -4
45. Проверять качество медикаментов – 3
46. Ввести в штат врача-геронтолога -2
47. Открыть поликлинику на Бородинке в помещении бывшего Стройбанка -1
- 48. Не повышать цены на лекарства и медуслуги –11**
49. Направлять на принуд. лечение от алкоголизма – 1
50. Улучшить работу приемной РКБ -1
- 51. Улучшение качества медуслуг - 12**
- 52. Увеличить количество терапевтов и педиатров – 12**
53. Создание условий для закрепления специалистов – 3
54. Своевременное выявление ВИЧ инфекций -1
- 55. Повысить контроль за своевременным выездом «Скорой» -11**
56. Ввести в штат сурдопереводчика – 2
56. Улучшить работу туббольницы – 1
- 58. Улучшить качество образования на медфакультете - 4**
59. Открыть в г Днестровск детскую больницу – 2
60. Соблюдение санитарного состояния в инфекционном отд. РКБ – 1
61. Сделать ремонт в травматологии РКБ -1
- 62. Навести порядок в ценах на лекарства (разные цены в аптеках) - 13**
63. Освободить пациента от покупки моющих средств бинтов, шприцов, перевязочного материала и лекарств в стацотделениях - 5
64. Обязать врачей делать записи в амбулаторной карте б-го читаемыми – 2
65. Повысить внимание к инвалидам детства , глухонемым и слепым – 3
- 66. Соблюдать клятву Гиппократ и быть повнимательнее к больным - 14**
- 67. Сократить очереди в регистратуру – 16**
- 68. Заполнить поликлиники всеми врачами -13**
69. Использовать пустующие платные палаты для рожениц в переполненных бесплатных палатах – 2
- 70. Сократить время ожидания очереди на прием и обследования – 16**
- 71. Обеспечить поликлиники необходимым оборудованием для обследования, том числе и перчатками - 11**
72. Включить онкобольных в перечень лиц на б/платное оказание медуслуг -2
73. Снизить расценки на протезирование и лечение и установить гарантийные срок качества услуг – 2
- 74. Улучшить финансирование медучреждений –18**
- 75. Сделать доступным запись к неврологу – 15**
76. Установить кондиционеры в медучреждениях – 3
77. Проводить регулярно обходы и разъяснять больным какие назначены лекарстве (Бендерская больница) – 1

78. Все врачи должны принимать в поликлиниках -17

79. Доступность медуслуг (подъезды к медучр,пантусы поручни,лифты) -7

80. Обязать аптеки установить камеры наблюдения - 1

81. Освободить от оплаты лечения и лекарств малоимущих граждан -6

82. Привлечь к ответственности врача за неправильно установленный диагноз и лечение (горбольница Бендеры) -2

83. Увеличить кол-во эффективных ингаляторов для астматиков - 1

84. Надо поощрять медработников за успешное лечение- 3

85. Необходимо ввести в штат специалиста по контролю за соблюдение взаимодействия назначенных препаратов - 2

86. Освободить стационарных больных от покупки лекарств,шприцов, перевязочного материала -3

87. Объявить благодарность службе спасения г.Бендеры за активную помощь пожилым людям -1 и службе Скорой помощи г.Бендеры - 1

88. Больше внимания уделять прикованным к постели больным - 3

89. Предоставить льготы «ДЕТЯМ ВОЙНЫ» - 3

90. Создать в Тирасполе реабилитационный центр - 2

91. Лечение назначать не для аптек, а для лечения болезни - 2

92. Повышать профессионализм и чуткость к больным- 37

Отчет обсужден на заседании Президиума Общественного совета 21.06.2019г и направлен в Минздрав ПМР для соответствующего реагирования.

Председатель Общественного
совета при МЗ ПМР



З.А. Данилейко