

## **Отчет за 2019 год по анкетированию пациентов с учетом критериев НОК**

В 2019 году в КГБУЗ «КМКБ №4» за помощью обратилось 36748 человек. Из них госпитализировано 20429 человек. Отказано в госпитализации – 16319 чел. Пролечено и выписано из стационара – 20451 человек (с учетом поступивших в декабре 2018 года).

Независимая оценка качества (НОК) условий оказания медицинской помощи проводится путем анкетирования пациентов. При подведении итогов анкетирования за 2019 год, мы ориентируемся на показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка.

### **1. Открытость и доступность информации об организации**

На официальном сайте больницы размещена информация и документация, утвержденная приказом от 30 декабря 2014 г. N 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 медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

На сайте больницы есть форма обратной связи, где пациенты могут задать вопросы специалистам и оставить мнение о качестве оказанных услуг.

В 2019 году в адрес больницы поступило 200 вопросов и 343 отзыва через форму обратной связи на сайте и страницы в социальных сетях «Facebook», «Вконтакте» и «Instagram», в которых мы являемся активными пользователями. Специалист по связям с общественностью отслеживает обращения и отзывы пациентов, которые публикуются на сайте, в социальных сетях и на информационном ресурсе «Флампа». Анализ обращений и отзывов учитывается при организации дальнейшей работы и в целях повышения качества оказания медицинских услуг.

С 2015 года в КМКБ №4 работает колл-центр, в котором можно получить информацию о специалистах, стоимости услуг, расписание работы врачей, и другую справочную информацию. На телефоны колл-центра в 2019 году поступило 42572 звонков. Средняя скорость ответа оператора – 6 секунд (1-2 гудка), средняя продолжительность разговора - 30 секунд.

В приемном отделении и административном корпусе КМКБ №4 установлены инфоматы, где размещена вся необходимая информация о специалистах и оказываемых услугах, стоимости платных услуг, навигация по больнице, нормативные документы, которыми руководствуется больница в своей работе и другая полезная информация.

## 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской помощи

Отделение	До 30 минут		От 30 минут до 1 часа		Свыше 1 часа		Нет ответа		Кол-во анкет
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	
Гинекология	4454	49,7	2808	31,4	1587	17,7	104	1,2	<b>8953</b>
Хирургия	947	60,2	467	29,7	151	9,6	7	0,4	<b>1572</b>
Урология	605	55,6	367	33,7	100	9,2	16	1,5	<b>1088</b>
Дневной стационар	1249	87,2	117	8,2	47	3,3	19	1,3	<b>1432</b>
Приемное отделение	10165	74,7	2778	20,4	493	3,6	179	1,3	<b>13615</b>
Средний показатель по больнице	<b>3484</b>	<b>65,5</b>	<b>1307</b>	<b>24,7</b>	<b>475</b>	<b>8,7</b>	<b>65</b>	<b>1,1</b>	<b>5332</b>

В таблице ниже приведены общий и средний по больнице показатели по нескольким критериям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг в учреждении:

- объяснение врача о состоянии пациента;
- внешний вид персонала;
- чистота в помещениях;
- температурный режим в помещениях;
- качеством питания.

Отделение	Удовлетворен		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	8038	89,8	427	4,8	78	0,9	410	4,6
Хирургия	1496	95,2	58	3,7	9	0,6	9	0,6
Урология	1029	94,6	39	3,6	3	0,3	17	1,6
Дневной стационар	1385	96,7	4	0,3	0	0,0	43	3,0
Средний показатель	<b>2987</b>	<b>94,1</b>	<b>132</b>	<b>3,1</b>	<b>23</b>	<b>0,5</b>	<b>120</b>	<b>2,5</b>

Анализ результатов анкетирования пациентов позволяет увидеть, на что необходимо обратить внимание администрации. Таким образом проработана ситуация с очередями в приемном покое, время ожидания приема сокращено, в среднем, до 1 часа.

В целях повышения комфортности условий, в приемном отделении размещены удобные кресла для ожидания приема, пурифайеры с холодной и горячей водой, вендинговые аппараты. Камеры видеофиксации позволяют контролировать поток пациентов и при необходимости оперативно разгружать его, снизить недоброжелательное отношение, как со стороны пациентов, так и со стороны медицинского персонала.

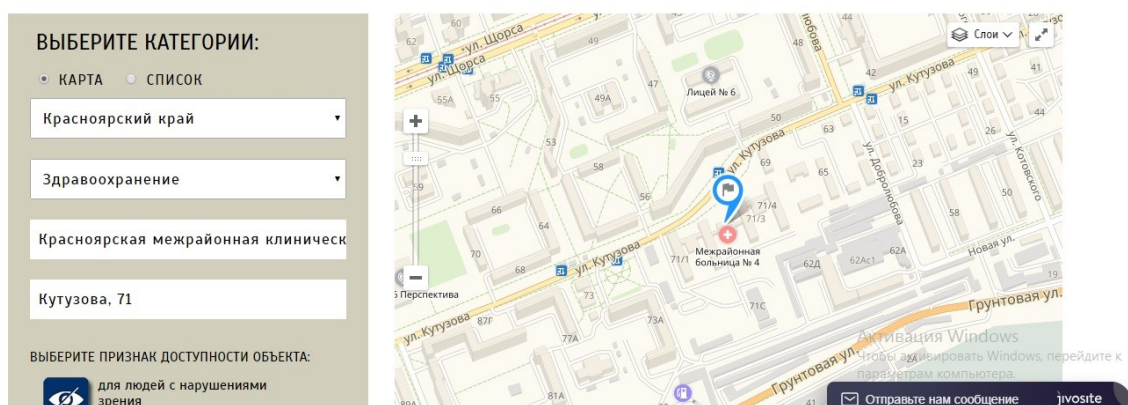
### 3. Доступность услуг для инвалидов

В рамках программы «Доступная среда» для инвалидов, больница была оснащена специальным оборудованием. Во всех зонах установлены инфоматы с возможностью переключения на версию для слабовидящих, светодиодные табло, подробные указатели, адаптированные лифты, беспроводные системы вызова помощника, коляски с электрическим двигателем, пандусы и поручни на всей территории больницы и санитарно – гигиенические помещения для пациентов с ограниченными возможностями. Круглосуточно работают транспортные бригады для транспортировки пациентов.

Информация о доступности услуг для инвалидов в «КМКБ №4» размещена на сайте Государственной программы Российской Федерации «ДОСТУПНАЯ СРЕДА» <http://zhit-vmeste.ru/>



## КАРТА ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ



#### 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Отделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	8826	98,6	18	0,2	6	0,1	103	1,2
Хирургия	1554	98,9	9	0,6	0	0,0	9	0,6
Урология	1072	98,5	3	0,3	0	0,0	13	1,2
Дневной стационар	1403	98,0	0	0,0	0	0,0	29	2,0
Приемное отделение	13431	98,6	9	0,1	2	0,0	173	1,3
Средний показатель по больнице	<b>5257,2</b>	<b>98,5</b>	<b>7,8</b>	<b>0,2</b>	<b>1,6</b>	<b>0,1</b>	<b>65,4</b>	<b>1,2</b>

Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	8822	98,5	24	0,3	1	0,0	106	1,2
Хирургия	1558	99,1	7	0,4	0	0,0	7	0,4
Урология	1068	98,2	3	0,3	0	0,0	17	1,6
Дневной стационар	1401	97,8	0	0,0	1	0,1	30	2,1
Приемное отделение	13369	98,2	8	0,1	2	0,0	236	1,7
Средний показатель по больнице	<b>5243,6</b>	<b>98,4</b>	<b>8,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,1</b>	<b>79,2</b>	<b>1,3</b>

Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	8772	98,0	13	0,1	2	0,0	166	1,9
Хирургия	1551	98,7	2	0,1	0	0,0	19	1,2
Урология	1061	97,5	4	0,4	0	0,4	23	2,1
Дневной стационар	1386	96,8	1	0,1	0	0,0	45	3,1
Приемное отделение	13184	96,8	4	0,0	2	0,0	425	3,1
Средний показатель по больнице	<b>5190,8</b>	<b>97,6</b>	<b>4,8</b>	<b>0,2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,1</b>	<b>135,6</b>	<b>2,1</b>

Анкетирование пациентов демонстрирует высокий уровень доброжелательности и вежливости медицинских работников КГБУЗ «КМКБ №4».

### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Отделение	Полностью удовлетворен		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	8416	94,0	421	4,7	12	0,1	104	1,2
Хирургия	1507	95,9	57	3,6	2	0,1	6	0,4
Урология	1024	94,1	47	4,3	1	0,1	16	1,5
Дневной стационар	1400	97,8	6	0,4	0	0,0	26	1,8
Приемное отделение	13228	97,2	13	0,1	2	0,0	372	2,7
Средний показатель по больнице	<b>5115</b>	<b>95,8</b>	<b>108,8</b>	<b>2,6</b>	<b>3,4</b>	<b>0,1</b>	<b>104,8</b>	<b>1,5</b>

Анкетирование пациентов продолжается в 2020 году. На очередном ежеквартальном собрании рабочей группы принято решение о разработке и внедрении в работу нового программного продукта, позволяющего оперативно формировать различные формы отчетов по анкетированию, с возможностью выбора одного или нескольких критериев НОК.