



**Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Красноярская межрайонная клиническая больница №4»**

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В КГБУЗ «КМКБ №4»

**Главный врач КГБУЗ «КМКБ №4»
Фокина Альбина Павловна,**

**заместитель главного врача, к.м.н.
Шагеев Тимур Анварьевич**

Удовлетворенность пациентов –
показатель, предназначенный для получения
оценок пациентов относительно услуг,
полученных от медицинской организации
или ее сотрудников.



Основы модели оказания медицинской помощи Клиники Мэйо



Нормативная документация

- Внутренний приказ №340 от 23.08.2019 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений в КГБУЗ «КМКБ №4».
- Письмо Министерства здравоохранения КК о независимой оценке качества (НОК) оказания услуг мед. организациями 2019 года №71/08-26/15089
- Алгоритм **«Работа с жалобами граждан»**
- Письмо ТФОМС КК №842 от 29.03.2022 «О проведении внутреннего контроля» *(Акт для самоконтроля информации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)*



Источники сбора информации

- Анкетирование пациентов
- Устные обращения
- Письменные обращения
- Социальные сети, сайты
- Информационно-справочная служба (call-центр)



Виды обращений

- **Жалобы** *(обоснованные и необоснованные)*
 - на качество медицинской помощи;
 - на этику и деонтологию;
 - на организацию медицинской помощи;
 - на питание;
 - на условия пребывания
- **Вопросы**
- **Благодарности**





АНКЕТИРОВАНИЕ

проводится с 2015 года

Приказ МЗ РФ
от 14 мая 2015 №240

АНКЕТА

для оценки качества медицинской помощи в стационарных условиях*
Месяц и год обращения в медицинскую организацию

1. Госпитализация была:

- плановая
 экстренная

2. Ваше обслуживание в медицинской организации

- за счет ОМС
 за счет ДМС
 на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
 да

3.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
 II группа
 III группа

3.2. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
 нет

3.2.1. Пожалуйста, укажите что именно отсутствует

- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
 отсутствие пандусов, поручней
 отсутствие электрических подъемников
 отсутствие специальных лифтов
 отсутствие голосовых сигналов
 отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
 отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
 отсутствие специально оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
 да

4.1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
 нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
 да

5.1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке размещения информации в помещениях медицинской организации?

- да
 нет

5. Вы записались на прием:

- по телефону
 с использованием сети Интернет
 в регистратуре лично
 лечащим врачом на приеме

6. В каком режиме стационара

- круглосуточного пребывания
 дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями

- да
 нет

7.1. Что не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест
 состояние гардероба
 состояние туалета
 отсутствие питьевой воды
 санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали

- до 120 мин.
 до 75 мин.
 до 60 мин.
 до 45 мин.
 до 30 мин.

9. Вы удовлетворены отношением персонала в

- да
 нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
 нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней
 29 дней
 28 дней
 27 дней
 15 дней
 меньше 15 дней

12. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

- да
 нет

13. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- нет
 да

13.1. Необходимость:

- для уточнения диагноза
 с целью сокращения срока лечения
 приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- да
 нет

14.1. Что именно Вас не удовлетворило?

- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
 Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
 Вам не дали выписку

15. Удовлетворены ли Вы питанием в медицинской организации?

- да
 нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?
 да
 нет

16.1. Что не удовлетворяет?

- уборка помещений
 освещение, температурный режим
 медицинской организации требуется ремонт
 в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- да
 нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу за больными?

- да
 нет

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
 нет

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой медицинской организации в социальных сетях?

- да
 нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
 да

21.1. Кто был инициатором благодарения?

- я сам(а)
 персонал медицинской организации

21.2. Форма благодарения:

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
 цветы
 подарки
 услуги
 деньги

*Приказ Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 г. N 240



АНКЕТИРОВАНИЕ

Современный вид анкеты с 2019 года

2019 год

Письмо Министерства здравоохранения
КК о независимой оценке качества (НОК)
оказания услуг мед организациями

№71/08-26/15089

АНКЕТА удовлетворенности пациентов



ОТДЕЛЕНИЕ:

- Гинекологическое отделение № ___ Хирургическое отделение
- Урологическое отделение

Дата заполнения: ___ / ___ / 20__ г.

ФИО пациента: _____

Пол:

Ж М

Возраст: до 25 лет 26-35 лет 36-45 лет

46-55 лет 56-70 лет старше 71 года

1. Как долго Вы находились в приемном отделении до госпитализации

- до 30 минут от 30 минут до 1 часа
- свыше 1 часа (уточните, пожалуйста, сколько времени: _____ ч.)

2. Скажите, пожалуйста, был ли персонал приемного отделения доброжелателен и внимателен к Вам

Должность сотрудника	Да	Не очень	Нет
Врач	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Медицинская сестра	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Санитарка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности

3. Как часто производился осмотр лечащим врачом в период нахождения в отделении стационара

- раз в день раз в два дня
- раз в три дня другое (уточните, пожалуйста, сколько раз: _____)

4. Скажите, пожалуйста, был ли персонал отделения доброжелателен и внимателен к Вам

Должность сотрудника	Да	Не очень	Нет
Врач	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Медицинская сестра	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Санитарка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности

5. Вы удовлетворены пребыванием в больнице?

- полностью удовлетворен(а) частично удовлетворен(а)
- не удовлетворен(а), укажите, чем конкретно Вы не удовлетворены
- _____
- _____

АНКЕТА удовлетворенности пациентов



6. Оцените, пожалуйста, степень вашего удовлетворения

№ п/п	Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
1. Объяснением врача вашего состояния	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Внешним видом персонала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Чистотой в помещениях	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Температурным режимом в помещениях	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Качество лечебного (диетического) питания*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности

7. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности

- нет да, укажите, удовлетворены ли Вы уровнем доступности для маломобильных групп населения
- да нет, укажите, пожалуйста, что именно Вас не удовлетворило.
- _____
- _____

8. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками, ..) сотрудников учреждения?

- нет да, укажите, кто был инициатором благодарения:
- я сам(а) сотрудник учреждения

9. Что, по Вашему мнению, нам следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг:

Спасибо за ответы!

Если Вы желаете оценить качество оказанной Вам медицинской помощи в нашем учреждении, Вы можете принять участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Для этого Вам необходимо заполнить единую интерактивную анкету на сайте учреждения <http://knikb4.ru> или на сайте министерства здравоохранения Красноярского края <http://www.kraszdrav.ru/>

Нам важно Ваше мнение!



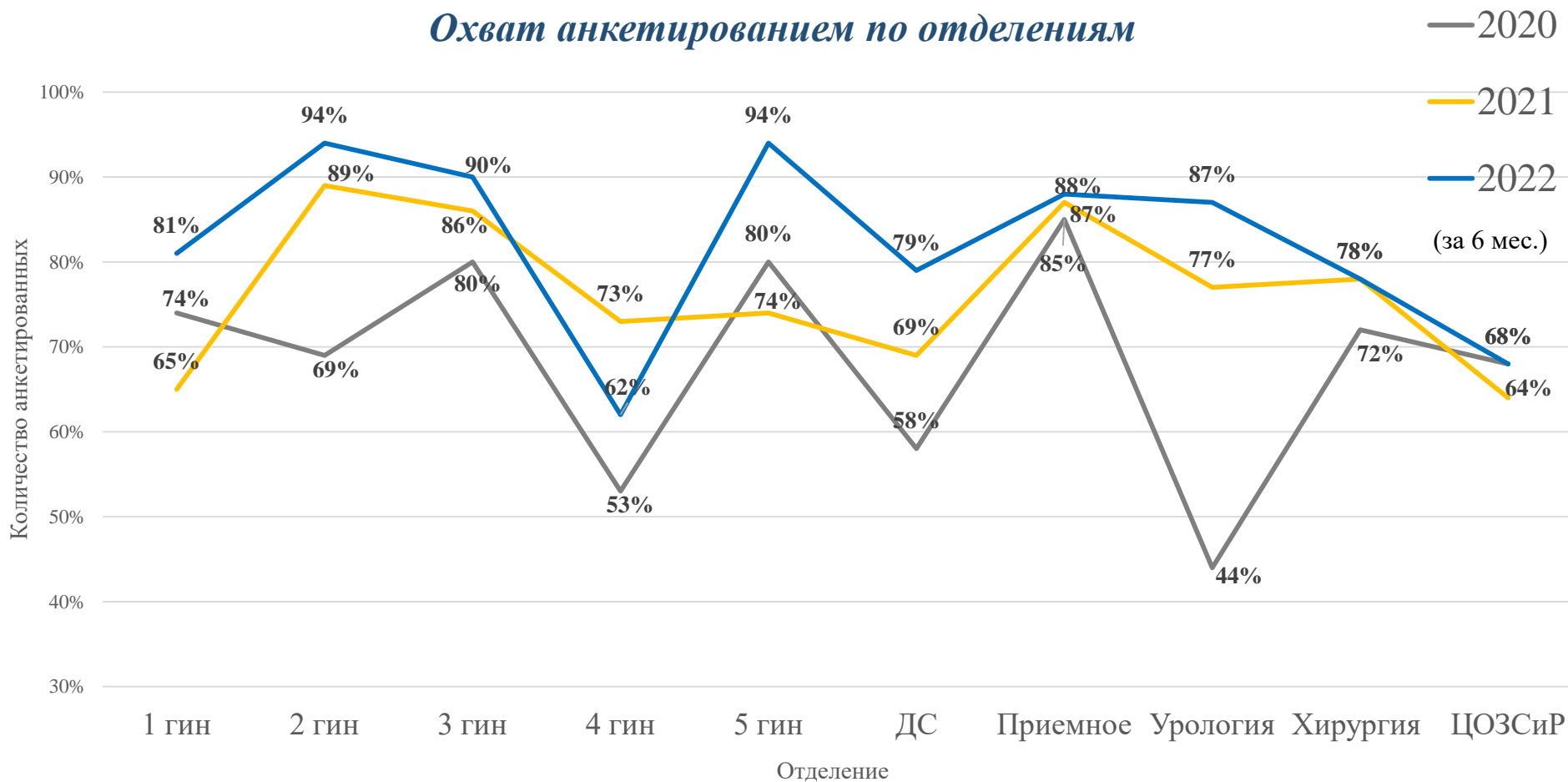
ОХВАТ АНКЕТИРОВАНИЕМ

- Приемное отделение
- Клинические отделения круглосуточного стационара
- Дневной стационар
- Центр охраны семейного здоровья и репродукции,
- Консультативно-диагностическое отделение
- ОПМУ



АНКЕТИРОВАНИЕ

Охват анкетированием по отделениям



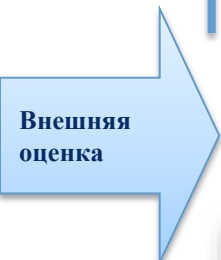
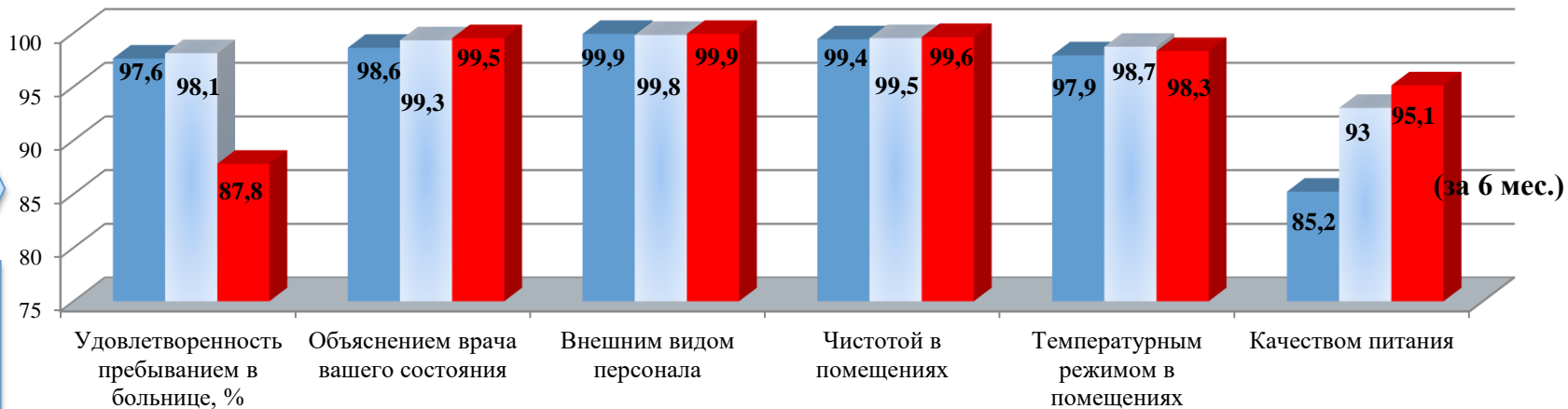


АНКЕТИРОВАНИЕ

результаты независимой оценки качества (НОК)

Удовлетворенность пациентов, %

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 4"

<https://bus.gov.ru/>



ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

ОЦЕНКА И ОТЗЫВЫ ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка



Здравоохранение

92,12 баллов в 2019 году

Оценка по критериям



96.4 баллов

Открытость и доступность информации об организации



95.2 баллов

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления



70 баллов

Доступность услуг для инвалидов



100 баллов

Доброжелательность, вежливость работников организации



99 баллов

Удовлетворенность условиями оказания услуг



Письменные обращения

- ❑ В КГБУЗ «КМКБ №4».
- ❑ Вышестоящие органы:
 - Министерство здравоохранения Красноярского края
 - Министерство здравоохранения РФ,
 - ТФОМС,
 - страховые медицинские организации
 - управление президента

Работа с обращениями

РЕГИСТРАЦИЯ.

АНАЛИЗ И ПРИНЯТИЕ МЕР:

проведение служебной проверки;

*заседание подкомиссии Врачебной комиссии по контролю и экспертизе КМП
с планом корректирующих/ предупреждающих мероприятий;*

ОТВЕТ В УСТАНОВЛЕННОЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ФОРМЕ



Письменные обращения результаты

*Количество жалоб и обращений граждан
(обоснованные необоснованные)*



Структура жалоб по годам





Письменные обращения результаты

Удельный вес обоснованных жалоб составляет 18-20% жалоб.

Здесь ведущее место занимают жалобы на нарушение этики, деонтологии, некорректное поведение мед. персонала, что возможно связано со сложностями работы в условиях пандемии, моральным выгоранием.

Для улучшения качества оказания медицинской помощи и предупреждения жалоб администрацией проводятся следующие мероприятия:

- объективное рассмотрение обращений;
- тренинги психолога, занятия с персоналом по вопросам профессионального выгорания, без стрессового общения;
- воспитание молодых специалистов путем наставничества;
- проведение занятий по этике и деонтологии
- занятия с врачами по изучению клинических рекомендаций по всем профилям.

Устные обращения

- ❑ Звонки в администрацию
- ❑ Личные обращения граждан:
 - ✓ к главному врачу
 - 70 обр. за 2022 год,
 - 141 обр. – 2021 г.
 - ✓ к заместителям главного врача
 - ✓ к заведующим отделениями



Основной принцип работы с обращением:

- принятие решений «здесь и сейчас»

(по мере возможностей)

Модель LEAD

восстановление доверительного отношения с пациентом

* MAYO CLINIC





Записи в книгах отзывов и предложений



Итог по книге

2022 год (6 мес.)

Благодарности – 212

Жалобы – 4

2021 год

Благодарности – 270

Жалобы – 6

Социальные сети, сайты

2021 год	Про Докторов	Фламп	Яндекс	2гис	Вконтакте	FB	Instagram	Сайт больницы	ПОС (платформа обратной связи)	Итого
Благодарности	12	15	18	25	22	29	103	8		232
Жалобы		5	6	20		1	7	6		45
Вопросы		2		21	21		74	63	35	216
На каждом ресурсе	12	22	24	66	43	30	184	77	35	493

2022 год (6 месяцев)	Про Докторов	Фламп	Яндекс	2гис	Вконтакте	FB	Instagram	Сайт больницы	ПОС (платформа обратной связи)	Итого
Благодарности	67	15	7	17	1		17	35		159
Жалобы	1	6		5			1	2		15
Вопросы				14	14		3	1	11	43
На каждом ресурсе	68	21	7	36	15		21	38	11	217

Отзывы пациентов

К.Е.А.

Хотелось бы выразить большую благодарность врачу Коротенковой Светлане Николаевне и всему персоналу больницы за добросовестное отношение. Светлана Николаевна очень квалифицированный врач, профессионал своего дела, всегда всё объяснит, где то успокоит. Светлана Николаевна, помогла мне достигнуть желаемого результата, верила и вселяла в меня надежду, тогда, когда другие врачи разводили руками и говорили, что не получится!!! Спасибо Светлана Николаевна, получилось!!! Желаю Вам долгой и легкой работы, благодарных пациентов!!!

21.04.2022

MistIK@
58 отзывов
27 июня в 12:35

1 2 3 4 5

Если честно впервые приятное посещение гос.мед.учреждения. Планирую плановую операцию, но потому что по каждой рубности и некомфортно, стараюсь ходить к врачу, но они не справились сюда, не стоит бояться и тратить малые деньги в частной клинике, здесь врачи и вообще весь персонал. Все везде сопровождали, атмосфера хорошая.

Anna
1 отзыв

Хочу поблагодарить персонал гинекологического отделения 1, особенно Целюк Оксану Владимировну, Кемеж Наталью Олеговну, Белоногова Никиту Алексеевича, большое СПАСИБО за ваш профессионализм! 08.06 мне сделали сложную операцию (которую я очень боялась), прошло все успешно, сегодня уже дома, как будто и не было этой болезни). Впечатления только положительные, отделение и палата чистые и светлые, персонал на позитиве, никакого хамства, все вежливо. Ещё раз спасибо Вам!

14 июня 2022, отредактирован

Отзыв

Анастасия Ягодина
3 отзыва

★★★★★

Поступила с острыми болями в низу живота, в приёмом покое принимала очень вежливую акушер - гинеколог, к сожалению не помню зовут, опишу, сами поймёте :-). Стройная, кудрявый волос, все понятно объяснила, дальше. Спасибо Вам огромное. Положил гинекологическое отделение, хочу сказать удивлена, тк есть с чем сравнивать, персонал вежливый и врачи и мед сестры, это ценно и редко в наше время, не смотря на какие бывают "хамы" пациенты, да и вообще работа не из лёгких. В общем спасибо большое за вашу работу 😊👍 и ещё там очень весёлая кормилица 😊 помню только имя Наталья, жизнерадостный человек, прям видно, что человек кайфует от своей работы 😊 даже нет аппетита и настроения, придёт Наталья на завтрак и тд, заходя со словами "девочки хорошие пора завтракать" и ты идёшь прямо улыбайся) за это тоже ей большое спасибо!

13 июля 2022, отредактирован

Красноярская межрайонная клиника
Официальный ответ

Оксана Расулова
Знарок города 6 уровня

★★★★★ 20 фев 2022

Отличная больница, была на плановой. Просто поражена, и персоналом и самой больницей. Дображелательное, внимательное отношение, ремонт и чистота и в отделении и в самих палатах. Спасибо большое абсолютно всему персоналу и врачам и мед сестрам и санитаркам и всем сотрудникам!

Наталья
3 отзыва
16 июня в 13:27

1 2 3 4 5

Большая моя благодарность доктору Адаму Дагаеву!

У меня есть дед 93 лет, он разбудил меня вчера ночью и сказал, что надо вызывать скорую, по урологии есть проблема. Ок, вызвали и, пока ехали, рассказывал мне, что врачи старых лечить не любят, что ничем нам не помогут, зря едем и все в таком стиле. Не ночь мечты)

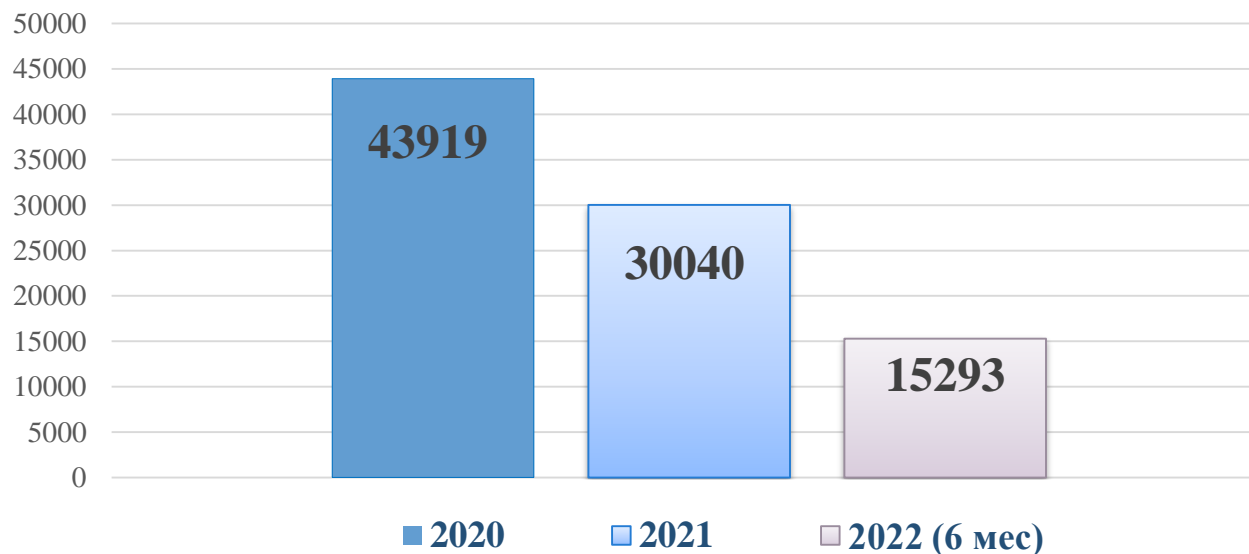
Я не представляю, где врачи берут силы на ночных дежурствах оставаться внимательными и доброжелательными, но доктор Дагаев общался именно так: провел необходимые процедуры, ответил на мои вопросы, которые касались не только проблемы, но и в общем заболевания, дал советы. Мило моего деда называл "деда" или как-то похоже :) Дед даже в хорошем настроении покидал больницу.

Спасибо вам, доктор, большое.

Пятерку ставлю врачу, а минздраву понижее. Хочется, чтобы доктора работали в отремонтированных корпусах, свежих кабинетах, чтобы и их, и пациентов пространство заряжало, а не вызывало желание сбежать из этих стен. Популярная, скажем так, больница, днем и ночью в нее везут, а выглядит, как в кино про 41-45-й.

Обращения в call-центр

Количество звонков



- Длительность ожидания звонка ~ 3-4 сек (1-2 гудка)
- Перевод на специалиста ~ 10 сек
- Ответы на вопросы ~ 1-2 мин

Регистрация в системе мониторинга неблагоприятных событий

2022 год (2 мес.)

9Результаты анкетирования	9Результаты анкетирования > отношение сотрудников	9Результаты анкетирования > качество уборки помещений	9Результаты анкетирования > отделка помещений	9Результаты анкетирования > состояние постельных принадлежностей	9Результаты анкетирования > Результаты анкетирования - Иное	9Результаты анкетирования > качество питания
1	2	2	2	1	25	4

В больнице работает программа мониторинга неблагоприятных событий, в которой в том числе отражаются обращения и замечания пациентов ведется их учет и принимаются меры по устранению замечаний с учетом профильности этих замечаний.

Сертификат качества

ПРОДОКТОРОВ

Сертификат качества



Настоящий сертификат подтверждает, что
Городская больница №4 (гинекологическая), г. Красноярск

ВХОДИТ В Топ-3 больниц

по мнению пациентов на
29.01.2020 г.

Федосов С.Р.
Директор ООО «МедРейтинг»





Заключение

Постоянная работа по изучению мнения пациентов позволяет:

СВОЕВРЕМЕННО РЕАГИРОВАТЬ - на изменения условий лечебно-диагностического процесса в больнице и соблюдение законодательства по работе с обращениями граждан.

- ПОВЫСИТЬ:***
- качество оказания медицинской помощи
 - уровень безопасности условий работы сотрудников
 - уровень комфорта и условий пребывания пациентов
 - удовлетворенность пациентов



Наша миссия:

Все лучшее в медицине – во благо пациента

Благодарю за внимание!

Над презентацией работали:

Яковлева А.А. – и.о. начальника отдела СМК

Прадед Т.С. – главная медицинская сестра

Мамавко Н.М. – начальник юридического отдела

Белоногова Е.А. – руководитель колл-центра

Логвинова О.И. – специалист по связям с общественностью