Отчет за 2018 год по анкетированию пациентов с учетом критериев НОК

В 2018 году в КГБУЗ «КМКБ №4» за помощью обратилось 36813 человек. Из них госпитализировано 20159 человек. Отказано в госпитализации – 16654 чел. Пролечено и выписано из стационара – 20105 чел.

В рамках реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Министерством здравоохранения Российской Федерации был утвержден приказ от 14 мая 2015 года №240 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями». В соответствии с приказом в больнице проводится анкетирование пациентов.

Подводя итоги анкетирования за 2018 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 сайте больницы имеется 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».

Кроме того, на сайте больницы есть форма обратной связи, где пациенты могут задавать вопросы специалистам и оставлять мнения о качестве оказанных услуг.

В 2018 году на сайт больницы поступило 126 вопросов и отзывов. На каждый вопрос опубликован ответ, отзывы анализируются и учитываются при организации работы больницы. Специалист по связям с общественностью отслеживает обращения и мнения пациентов, которые публикуются в социальных сетях и на страницах больницы в «Facebook», «Вконтакте» и «Instagram».

На информационном ресурсе «Фламп» есть страница больницы, которая насчитывает 61 отзыв за прошедший год.

С 2015 года в КМКБ №4 работает колл-центр, в котором можно получить информацию о наличии того или иного специалиста, стоимости услуг, расписание работы врачей, и другую справочную информацию. На телефоны колл-центра в 2018 году поступило 31896 звонков. Средняя скорость ответа оператора – 5 секунд (1-2 гудка), средняя продолжительность разговора - 35 секунд.

В приемном отделении и административном корпусе КМКБ №4 установлены инфоматы, где можно найти всю необходимую информацию о специалистах и оказываемых услугах, стоимости платных услуг, навигацию по больнице, нормативные документы, которыми руководствуется больница в своей работе и другую полезную информацию.

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	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	5117	66,3	2032	21,9	1147	10	158	1,9
Хирургия	898	70,4	243	19,1	100	7,8	35	2,7
Урология	627	72,6	160	18,5	52	6,0	25	2,9
Дневной стационар	284	75,3	57	15,1	27	7,2	9	2,4
Приемное отделение	5726	76,1	1133	15,1	232	3,1	432	5,7
Средний показатель по больнице	**2530**	**72,1**	**725**	**17,9**	**312**	**6,82**	**132**	**3,1**

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	7773	91,9	358	4,2	57	0,7	266	3,1
Хирургия	1195	93,7	35	2,7	5	0,4	41	3,2
Урология	814	94,2	20	2,3	3	0,3	27	3,1
Дневной стационар	293	77,7	3	0,8	0	0,0	81	21,5
Средний показатель	**2519**	**89,4**	**104**	**2,5**	**16**	**0,4**	**104**	**7,7**

Несмотря на достаточно высокие показатели комфортности условий пребывания пациентов в нашем учреждении, мы постоянно работаем над этим критерием.

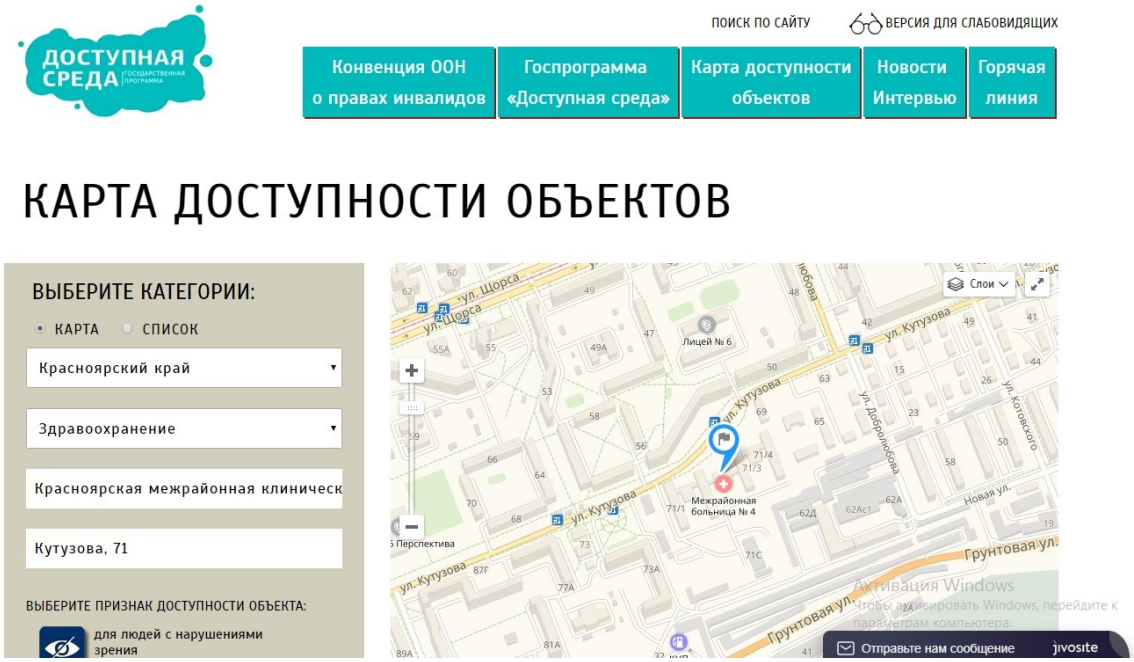
Учитывая мнения пациентов, указанные ими при анкетировании, повышаем качество и комфорт. Анализируя результаты, мы проработали ситуацию с очередями в приемном покое, сократили в среднем до 1 часа.

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/



По состоянию на конец 2018 года в отчетах не отображались данные по обращениям пациентов, относящихся к маломобильным группам населения, имеющим группу инвалидности.

В настоящее время в разработке находится дополнение отчетов по пункту «Доступная среда для инвалидов».

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	8303	98,2	38	0,4	11	0,1	102	1,2
Хирургия	1254	98,3	8	0,1	1	0,6	13	1,0
Урология	857	99,2	1	0,1	0	0	6	0,7
Дневной стационар	374	99,2	0	0	0	0	3	0,8
Приемное отделение	7220	96,0	7	0,1	4	0,1	292	3,9
Средний показатель по больнице	**3602**	**98,2**	**11**	**0,2**	**3**	**0,2**	**83**	**1,5**

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	8292	98,1	33	0,4	6	0,1	123	1,5
Хирургия	1245	97,6	9	0,7	2	0,1	20	1,6
Урология	844	97,7	3	0,3	0	0	17	2,0
Дневной стационар	358	95,0	3	0,8	0	0	16	4,2
Приемное отделение	7066	93,9	3	0,0	5	0,1	449	6,0
Средний показатель по больнице	**3561**	**96,5**	**10**	**0,5**	**3**	**0,0**	**125**	**3,0**

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	8136	96,2	13	0,2	2	0,0	303	3,6
Хирургия	1218	95,5	8	0,6	1	0,1	49	3,8
Урология	833	96,4	1	0,1	0	0	30	3,5
Дневной стационар	338	89,7	1	0,3	0	0	38	10,1
Приемное отделение	6706	89,1	4	0,1	4	0,1	809	10,8
Средний показатель по больнице	**3446**	**93,4**	**5**	**0,2**	**1**	**0,0**	**246**	**6,3**

Анкетирование пациентов демонстрирует высокий уровень доброжелательности и вежливости медицинских работников нашей больницы.

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	7854	92,9	355	4,2	10	0,1	235	2,8
Хирургия	1196	93,7	49	3,8	5	0,4	26	2,0
Урология	823	95,3	19	2,2	0	0,0	22	2,5
Дневной стационар	346	91,8	13	3,4	0	0,0	18	4,8
Приемное отделение	6862	91,2	18	0,2	6	0,1	637	8,5
Средний показатель по больнице	**3416**	**93,0**	**91**	**2,8**	**4**	**0,1**	**188**	**4,1**

Анкетирование пациентов продолжается в 2019 году. Анкеты постоянно дорабатываются с учетом критериев НОК.

На очередном ежеквартальном собрании рабочей группы принято решение внести в анкету вопросы об открытости и доступности информации об организации, который будет включать в себя ряд соответствующих показателей. Также изменения коснутся вопросов доступности услуг для инвалидов. Этот критерий будет включен в отчет, который формируется из единой базы анкет.