

Анализ независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «Городской родильный дом» за 2018 год

Амбулаторные условия: количество респондентов – 21.

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации», которая размещается на официальном сайте и в помещениях, в 7% респонденты отметили, что не удовлетворены информацией о медицинской организации в помещении.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» медицинская организация получила 52 балла (максимум – 100). Сложности анализа этого блока из-за того, что во многих анкетах нет ответов на некоторые вопросы.

Респонденты отметили:

- отсутствие питьевой воды;
- требуется ремонт в женской консультации и более 30% респондентов отметили неудовлетворительное санитарное состояние;
- по доступности записи на прием к врачу, в основном запись по телефону медицинской организации (66%), только 9% используют кол-центр и 4% записывались через портал государственных услуг;
- более 30% отмечают наличие очереди у кабинета врачей.

Стационарные условия: Всего респондентов – 270 человек.

Замечания: По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» - 3% респондентов не удовлетворены информацией, размещенной на стендах в помещениях; из всех респондентов, которые обращались за информацией на сайт медицинской организации, 4.2% не удовлетворены этой информацией.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» из всех респондентов 17% не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг:

- питание – 80%;
- отсутствие питьевой воды – 4,3%;
- состояние санитарно-гигиенических помещений – 6,5% и 6,5% не удовлетворены действием персонала по уходу;
- 16,7% респондентов не удовлетворены комфортностью условий в приемном покое (отсутствием питьевой воды).

Учитывая, что в 2016 году в ГУЗ «Городской родильный дом» проводилась независимая оценка качества Общественным советом проведен

сравнительный анализ замечаний. За это период проведена работа по сокращению сроков времени ожидания плановой госпитализации, сроки сокращены с 27 дней до 14, что соответствует срокам, утвержденным Программой государственных гарантий, если в 2016 году только 88% пациентов принимались врачами в установленное по записи время, то в 2018 году своевременность приема врача составила 100%. Замечания, выявленные в 2018 году аналогичны 2016 году. Анализируя показатель «Доступность услуг для инвалидов» необходимо отметить, что из всех респондентов, принявших участие в анкетировании, инвалидов не было. По этой причине оценить данный показатель не представляется возможным.

Таким образом, на основании проведенного анализа независимой оценки Общественный совет разработал **предложения** по улучшению качества работы для ГУЗ «Городской родильный дом»:

1. Привести информацию о медицинской организации, размещаемую на официальных сайтах и стендах в помещениях, в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.
2. Принять меры по созданию комфортных условий предоставления услуг для пациентов.
3. Проанализировать причины увеличения времени ожидания приема врача у кабинета и принять меры по сокращению сроков.
4. Проанализировать причины низкой удовлетворенности питанием, разработать мероприятия по повышению организации питания пациентов.

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Исполнитель:
Л.С. Грищёва