

Анализ результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в ГАУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы» в 2018 году (бумажные анкеты)

Всего респондентов, принявших участие в анкетировании – 312 человек. Из всех респондентов к терапевтам обратились 53,8%, 33,1% - к узким специалистам и 13,1% - по поводу диспансеризации и получения справок.

Время ожидания приема врачом терапевтом с момента записи составляет менее 7 дней в 58,1% и 16,1% - более 14 дней, в т.ч.: п/п № 1 – 7%; п/п № 2 - 5,9%; № 3 – 18,2%; № 4 – 11,8%; № 5 – 15%; № 6 – 21,9%; КДП – 33,3%, что не соответствует программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.

Время ожидания приема врачами специалистами и диспансеризации составляет в среднем менее 7 дней 57% и 16,7% - время ожидания составило более 14 дней, в том числе по подразделениям: № 1 – 33,3%; № 2 – 6,3%; № 4 – 6,3%; ; 5 – 10%; КДП – 27,7%.

Записались при первичном обращении к терапевту 91,4% и 9,6 не записались в т.ч. (п/п № 1 -4,2%; № 2 – 11,8%; № 3 – 13,7%; № 4- 5,9%; № 6 – 19,5%;. К узким специалистам при первичном обращении записались 89,3% и 10,8% не записались, в т.ч. по подразделениям: № 1 – 9,6%; № 2 – 6,3%; № 3 – 3,7%; № 4 – 25%; ; 5 – 16,3%; КДП – 11,%). Основной причиной отмечают отсутствие талонов. Чаще используют при записи на прием при обращении в регистратуру к терапевтам – 37,5%, к узким специалистам – 50,8%. В 26,1% и 20,6% используют телефон медицинской организации к терапевтам и узким специалистам соответственно. Низкий % использован при записи с сайтов медицинских организаций и портал государственных услуг и только в 12.1% респондентов записали лечащие врачи во время приема.

Удовлетворенность доброжелательностью медицинских работников при первичном обращении составила 95% и доброжелательность врачей 96,9%.

При посещении медицинской организации 56,4% обращаются к информации о медицинской организации, размещенной в помещениях и удовлетворены ею 94,8%. Не удовлетворены ею в пп № 1 – 3,3%; № 2- 6,7%; № 3 – 4%; № 5 – 2,9%; КДП – 10%. К информации о медицинской организации размещенной на сайтах обращаются только 24,7% и удовлетворены ею в 91,2%. Не удовлетворены – 8,8% (в т.ч. пп № 1 – 7,2% № 2 – 10,5%; № 4 – 16,7%; ; 5 – 20%; ; 6 – 7,2%).

Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг составила 84,3% и 15,7% не удовлетворены в т.ч. (п/п № 1 – 11,2%; № 2 – 18%; № 3 – 6%; № 4 – 22%; № 5 – 14%; № 6 – 19%). Причиной неудовлетворенности являются: отсутствие мест, очереди в регистратуру (кроме пп № 3), отсутствие питьевой воды (кроме КДП), состояние гардероба (кроме пп 1, 3, 6, КДП). Кроме этого, в подразделениях №№ 2,4,6 отметили состояние санитарно-гигиенических помещений и в пп № 6 – «плохо работает компьютер на приеме», требуется ремонт.

Из всех респондентов только 12,6% имели группу инвалидности и 51,9% из них отметили отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами:

- оборудование входных групп подъемными платформами во всех подразделениях;

- наличие выделенных стоянок для автотранспорта (пп № 5);

- наличие адаптированных лифтов (пп №№ 1,2,4,5,6);

- наличие сменных кресел-колясок (пп 4,5,6);

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (кроме пп №,КДП);

- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля во всех п/п;

- наличие сопровождения инвалидов работниками медицинской организации (в пп 4,5,6).

В целом инвалиды удовлетворены доступностью услуг в 64,2%. В 35,8% не удовлетворены (в п/п 1 -25%, № 2 -50%, № 4 – 25%, № 5 – 100%, № 6 – 50%).

Диагностические исследования назначаются в 85,6%, в т.ч. 56% - лабораторные; 43,9% -инструментальные; 11,2% - КТ и МРТ. Сроки ожидания лабораторных исследований составили в 71% случаев менее 7 дней, 7,8% - более 14 дней (в т.ч. п/п № 1 – 6,6%, № 2 – 3,2%; № 3 -3,2%; № 4 – 10,8%; № 5 – 12%; № 6 – 5,4%).

Сроки ожидания инструментальных методов исследования составили менее 7 дней – 43,4%; более 14 дней – 10,6% в т.ч. П/п № 1 – 3,2%; № 2 – 4,3%; № 4 – 20%; № 5 – 5,9%; № 6 – 4,6%.

КТ и МРТ – сроки ожидания более 30 дней – 60,6%, в т.ч. п/п № 1 – 66,7%; № 4 – 54,5%. В п/п № 6 в анкете отмечено, что ждали 2 года.

Сроки ожидания исследований более 14 и 30 дней не соответствуют срокам ожидания, утвержденным Программой государственных гарантий, что может говорить о недоступности диагностических исследований.

Процент рекомендовавших медицинскую организацию для получения услуг составил 90,3%. Удовлетворены навигацией внутри медицинской организации в 87,5% и 12,5% не удовлетворены.

В целом удовлетворенность условиями оказания услуг составляет 93,5% и 6,5% не удовлетворены.

При анкетировании респонденты высказали предложения:

В п/п № 2 увеличить количество врачей;

В п/п № 4 отметили, что в помещении темно, душно, грязно, требуется ремонт;

В п/п № 5 – расширить помещения, сократить сроки ожидания исследований;

В п/п № 6 – не хватает узких специалистов, требуется ремонт, плохо работают компьютеры на приемах.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась Общественным советом в 2016 году. Анализируя замечания в 2016 и 2018 гг можно сделать следующие выводы:

1. По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации и в помещениях» - за два года во всех поликлинических подразделениях информация на сайтах и в помещениях размещается в соответствии с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014г. № 956н, назначены ответственные лица за размещением по состоянию на 01.12.2018г, еще во всех подразделениях необходимо актуализировать эту информацию. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» в 2018 году имеются замечания по всем подразделениям, что и в 2016 году.
2. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» в 2018 году имеются замечания по всем подразделениям, что и в 2016 году.
3. По показателю «Доступность услуг для инвалидов» за 2 года проведена определенная работа, но так же остается много замечаний по данному блоку. Из всех респондентов (3451) 448 были инвалидами и 51,9% из них не удовлетворены доступностью условий предоставления услуг. Аналогичные замечания были и в 2016 году. В 2018 году медицинская организация получила 75 баллов (max 100).

Таким образом, анализируя результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в ГАУЗ «КМЦ г. Читы» Общественным советом разработаны **предложения** по улучшению качества работы:

1. Актуализировать информацию о медицинской организации на сайтах и в помещениях в соответствии приказа МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н во всех подразделениях. Осуществлять контроль за размещением ответственными лицами достоверной информации о медицинской организации.
2. Проанализировать время ожидания на приеме врачей всех специальностей с момента записи на прием во всех поликлинических подразделениях и принять меры к сокращению этих сроков.
3. Обеспечить запись к врачам на прием при первичном обращении в 100% во всех подразделениях. Проводить разъяснительную работу среди населения об использовании сайта медицинской организации, портала государственных услуг при записи на прием к врачам. Так же рекомендовать лечащим врачам организовать запись на консультацию к специалисту во время приема, только 12,1% респондентов отметили, что их записали лечащие врачи (п/п № 1 – 9,5%; № 2 – 13,3%; № 3 – 7,7%; № 4 – 16,6%; № 5 – 12%; № 6 – 20%; КДП – 5,5%).
4. Разработать мероприятия, способствующие удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг. В целом по медицинской организации 15,7% не удовлетворены комфортностью, в т.ч. п/п № 1 – 11,2%; № 2 -18%; № 3 – 6%; № 4 – 22%; № 5 – 14%; № 6 -19,6%.
5. Разработать мероприятия, способствующие доступности условий, для инвалидов, позволяющих получить услуги наравне с другими пациентами. 50% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, в т.ч. (п/п № 1 -25%; № 2 – 50%; № 4 – 25%; № 5 – 100%; № 6 – 50%).
6. Проанализировать причины удлинения сроков ожидания диагностических исследований и привести их в соответствие требованиям Программы государственных гарантий во всех поликлинических подразделениях.
7. Доработать порядок навигации внутри поликлинических подразделений, так как 12,5% респондентов не удовлетворены, в т.ч. п/п № 1 – 13,4%; № 2 – 12%; № 3 – 12%; № 4 -2%; № 5 – 8%; № 6 – 30,5%.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАОУЗ «КМЦ г. Читы» за 2018 год, после обработки интерактивных
анкет в соответствии с нормативными документами министерства
здравоохранения Российской Федерации, прилагаются.

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Исполнитель
Л.С. Грищёва 8-924-576-8841