**Анализ качества оказания услуг ГБУЗ «Нехаевская ЦРБ»**

**в амбулаторных условиях за период: январь - август 2019 года**

*В качестве метода оценки деятельности применялось анкетирование пациентов обращающихся в поликлинику (взрослое население) и детский кабинет (детское население в сопровождении родителей и их законных представителей, которые и принимали участие в опросе)*:

1. Для оценивания качества работы специалистов ГБУЗ «Нехаевская ЦРБ» (далее – Учреждение) применялась «Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом – терапевтом участковым, врачом – педиатром участковым, врачом общей практики)» с сайта комитета здравоохранения Волгоградской области ([ссылка](http://volgazdrav.ru/media/files/Anketa_AMBUL_uchastkovaya_sluzhba.pdf)).
2. Общее количество исследованных анкет – отобрано 100 единиц. В том числе – 77 шт. заполненные в поликлинике и 23 шт. в детском кабинете
3. Период заполнения анкет пациентами: с января по август месяц 2019 года.

***Общая сводная форма результатов анкетирования по номерам вопросов и результаты ответов на них*:**

**1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

*Ответы*:

- «к врачу-терапевту участковому» – 77 чел. (77%);

- «к врачу-педиатру участковому» – 23 чел. (23%);

- «к врачу общей практики (семейному врачу)»\* - 0 чел. (0%).

\*В Учреждении нет врачей общей практики (семейных врачей).

*Вывод*: анкетирование обращающихся граждан активнее применялось на территории поликлиники, где осуществляется прием взрослого населения.

**2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?**

*Ответы*:

- «Да» - 100 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: отмечается 100% удовлетворённость граждан в плане этического поведения медицинских сотрудников.

**3. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача)?**

*Ответы*:

- «Да» - 93 чел. (93%).

- «Нет» - 7 чел. (7%)\*.

\*6 анкет – поликлиника, 1 анкета – детский кабинет.

***Что именно Вас не удовлетворило?***

*Ответы*:

- «Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья» – 0 чел.

- «Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации» – 0 чел.

- «Вам не дали выписку» – 0 чел.

- «Вам не выписали рецепт» – 0 чел.

- «Другое» – 7 чел.

*Вывод*: 7 (7%)граждан ответили, что, по их мнению, недостаточно отводится времени на одного пациента в ходе ведения врачебного приема.

**4. Форма обращения?**

*Ответы*:

- «на прием» - 94 чел. (94%).

- «вызов на дому» - 6 чел. (6%).

*Вывод*: из выбранных 100 анкет – 6 (6%) граждан проходили анкетирование при вызове врача на дом.

**5. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?**

*Ответы*:

- «24 часа и более» – 0 чел.

- «12 часов» – 0 чел.

- «8 часов» – 0 чел.

- «6 часов» – 0 чел.

- «3 часа» – 21 чел. (21%).

- «менее 1 часа» – 79 чел. (79%).

*Вывод*: практически каждый четвертый пациент вынужден отстаивать в очереди на прием к врачу более одного часа!

**6. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?**

*Ответы*:

- «Да» - 100 чел.

***Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?***

* *Ответы*:

- «по телефону» - 7 чел.

- «с использованием сети Интернет» - 0 чел.

- «в регистратуре лично» - 82 чел.

- «лечащим врачом на приеме при посещении» - 11 чел.

*Ответ*:

- «Нет» - 0 чел.

***По какой причине?***

* *Ответы*:

- «не дозвонился» - 0 чел.

- « не было талонов» - 0 чел.

- «не было технической возможности записаться в электронном виде» - 0 чел.

- «другое» - 0 чел.

*Вывод*: в подавляющем большинстве случаев граждане записываются на прием к врачу:

* лично в регистратуре – 82%,
* лечащим врачом на приеме при посещении – 11%,
* и по телефону – 7%.

Из всех опрошенных нет тех лиц, которым не удалось записаться на прием к врачу при первом обращении.

**7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?**

*Ответы*:

- «Да» - 79 чел.

- «Нет» - 21 чел.

*Вывод*: только 79% граждан было принято специалистами в установленное время. 21% граждан вынужден был ожидать в общей очереди на прием к специалисту. Данный показатель связан с кадровым дефицитом и врачебным приемом граждан с других участков.

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

*Ответы*:

- «Нет» - 92 чел.

- «Да» - 8 чел.

***Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?***

*Ответы*:

- «Да» - 8 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: только 8% граждан посещающих Учреждение обращают внимание на размещенные на стенах информационные стенды, из числа которых все 8 граждан удовлетворены качеством и полнотой информации.

**9. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?**

*Ответы*:

- «Нет» - 91 чел.

- «Да» - 9 чел.

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

*Ответы*:

- «Да» - 9 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: только 9% граждан посещающих Учреждение заходили на сайт, из числа которых все 100% удовлетворены качеством и полнотой информации.

**10. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?**

*Ответы*:

- «Да» - 97 чел.

- «Нет» - 3 чел.

***Что не удовлетворяет?***

*Ответы*:

- «отсутствие свободных мест ожидания» - 0 чел.

- «состояние гардероба» - 1 чел.

- «состояние туалета» - 2 чел.

- «отсутствие питьевой воды» - 0 чел.

- «санитарные условия» - 0 чел.

- «отсутствие мест для детских колясок» - 0 чел.

*Вывод*: 97% граждан удовлетворены условиями пребывания в Учреждении, 3% не удовлетворены, из числа которых 1 не удовлетворён тем, что отсутствует гардероб и 2 состоянием туалета.

**11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

*Ответы*:

- «Нет» - 88 чел.

- «Да» - 12 чел.

***Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?***

*Ответы*:

- 1 группа – 2 чел.

- 2 группа – 4 чел.

- 3 группа – 5 чел.

- ребенок-инвалид – 1 чел.

***Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?***

*Ответы*:

- «Да» - 100 чел.

- «Нет» - 0 чел.

***Пожалуйста, укажите, что именно отсутствует?***

*Ответы*:

- «отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов» - 1 чел.

- «отсутствие пандусов, поручней» - 0 чел.

- «отсутствие подъемных платформ (аппарелей)» - 0 чел.

- «отсутствие адаптированных лифтов» - 0 чел.

- «отсутствие сменных кресел-колясок» - 0 чел.

- «отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов» - 0 чел.

- «отсутствие информации шрифтом Брайля» - 0 чел.

- «отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений» - 0 чел.

- «отсутствие сопровождающих работников» - 0 чел.

*Выводы*:

* За рассматриваемый период Учреждение посетило 12% лиц, имеющих инвалидность.
* Из них – 17% имеющих 1 группу, 35% имеющих 2 группу, 40% - 3 группу и 8% имеющих статус «ребенок-инвалид».
* Учреждение действительно оборудовано для лиц с ограниченными возможностями уже с 2015 года (входные поручни и пандус).
* 1 гражданин указал на отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов. Но, дело в том, что по сути перед поликлиникой нет вообще выделенного места стоянки для всех автотранспортных средств, автомобили граждане паркуют на заасфальтированной обочине проезжей части у клумб с цветами и напротив здания поликлиники - у музея, библиотеки и частных домовладений. Решение данного вопроса находится вне юрисдикции администрации Учреждения.

**12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?**

*Ответы*:

- «не назначалось» - 6 чел.

- «14 календарных дней и более» - 0 чел.

- «13 календарных дней» - 0 чел.

- «12 календарных дней» - 0 чел.

- «10 календарных дней» - 0 чел.

- «7 календарных дней» - 4 чел.

- «менее 7 календарных дней» - 90 чел.

***Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?***

*Ответы*:

- «Да» - 94 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: Все 94 человека получили диагностическое исследование в установленное по записи время. 4 ответа «7 календарных дней» - принадлежит женщинам при назначении даты взятия мазка с шейки матки на цитологическое исследование в благоприятное для этого время.

**13. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?\***

*Ответы*:

- «не назначалось» - 100 чел.

- «14 календарных дней и более» - 0 чел.

- «13 календарных дней» - 0 чел.

- «12 календарных дней» - 0 чел.

- «10 календарных дней» - 0 чел.

- «7 календарных дней» - 0 чел.

- «менее 7 календарных дней» - 0 чел.

***Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?***

*Ответы*:

- «Да» - 0 чел.

- «Нет» - 0 чел.

\**Вывод*: Учреждение не обладает указанным выше диагностическим оборудованием, поэтому такого вида диагностические исследования пациентам не назначались.

**14. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?**

*Ответы*:

- «Да» - 94 чел.

- «Нет» - 6 чел.

*Вывод*: 6% лиц, выразило неполную удовлетворенность услугами Учреждения, в связи с отсутствием такого диагностического оборудования как маммография компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография и передвижной флюорограф. А также транспортировкой пациентов со сложными патологиями в другие медицинские учреждения для получения ими специализированной помощи.

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

*Ответы*:

- «Да» - 97 чел.

- «Нет» - 3 чел.

*Вывод*: 3% анкетируемых граждан не рекомендовали бы Учреждение для получения медицинской помощи своим знакомым и родственникам.

**16. Ваше обслуживание в медицинской организации?**

*Ответы*:

- «за счет ОМС, бюджет» - 51 чел.

- «за счет ДМС» - 0 чел.

- «на платной основе» - 49 чел.

*Вывод*: в анкетировании принимали участие 49% лиц с профилактической целью и получением справок.

**17. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?**

*Ответы*:

- «Да» - 92 чел.

- «Нет» - 8 чел.

*Вывод*: 8 граждан затруднились ответить на данный вопрос. Причина: проживание в Алексеевском муниципальном районе, посещение Учреждения с целью получения справок и др.

**18. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?**

*Ответы*:

- «раз в месяц» - 9 чел. (9%).

- «раз в квартал» - 20 чел. (20%).

- «раз в полугодие» - 23 чел. (23%).

- «раз в год» - 37 чел. (37%).

- «не обращаюсь» - 11 чел. (11%).

*Вывод*: данная выборка анкет может свидетельствовать, что в анкетирование преимущественно принимали участие около половины (50%) граждан, проходящих ежегодные профилактические осмотры, т. е. случаи с разовым посещением.

**19. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?**

*Ответы*:

- «раз в месяц» - 9 чел. (9%).

- «раз в квартал» - 20 чел. (20%).

- «раз в полугодие» - 23 чел. (23%).

- «раз в год» - 37 чел. (37%).

- «не обращаюсь» - 11 чел. (11%).

*Вывод*: аналогичен п. 19.

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

*Ответы*:

- «Нет» - 100 чел.

- «Да» - 0 чел.

***Характеристика комментария?***

*Ответы*:

- «положительный» - 0 чел.

- «отрицательный» - 0 чел.

*Вывод*: за данный период времени из всех 100% опрошенных пациентов никто не оставлял в социальных сетях отзывы об Учреждении и его сотрудниках.

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

*Ответы*:

- «Нет» - 87 чел.

- «Да» - 13 чел.

***Кто был инициатором благодарения?***

*Ответы*:

- «я сам(а)» - 13 чел.

- «персонал медицинской организации» - 0 чел.

***Формы благодарения?***

*Ответы*:

- «письменная благодарность (в журнале, на сайте)» - 0 чел.

- «цветы» - 0 чел.

- «подарки» - 0 чел.

- «услуги» - 0 чел.

- «деньги» - 0 чел.

*Вывод*: из 100 опрошенных пациентов, 13 человек (13%) выражали благодарность врачу в устной форме за предоставленные услуги, но, в связи с тем, что подходящего ответа в анкете по вопросу «Формы благодарения?» нет, данный блок остался незаполненным.

**Подведение итогов и рекомендации**

**для сотрудников и руководства Учреждения**

Анкетирование обращающихся граждан активнее применялось на территории поликлиники, где осуществляется прием взрослого населения. В дальнейшем рекомендуется сотрудникам анкетировать больше посетителей детского кабинета (родителей, законных представителей ребенка).

Несмотря на то, что отмечается 100% удовлетворённость граждан в плане этического поведения медицинских сотрудников, тем не менее, 7% граждан ответили, что, по их мнению, недостаточно отводится времени на одного пациента в ходе ведения врачебного приема. Поэтому необходимо по возможности рекомендовать специалистам (врачам-терапевтам, педиатрам) уделять несколько больше времени на прием каждого пациента. Хотя необходимо и учитывать то, что дефицит кадров, не может не влиять негативно на данный параметр. Администрации Учреждения, кадровой службе нужно информировать и привлекать новых специалистов для замещения вакантных мест.

Из проведенного анкетирования известно, что практически каждый четвертый пациент (25% из общего количества) вынужден отстаивать в очереди на прием к врачу более одного часа! Причины данного явления и рекомендации по возможному решению этой проблемы изложены в предыдущем абзаце.

Исследование показало, что небольшой процент граждан (8%) обращают внимание на размещенные на стенах информационные стенды, из числа которых все они удовлетворены качеством и полнотой информации. Поэтому нужно продолжать поддерживать стенды в актуальном состоянии. Аналогично дело обстоит и с официальным сайтом учреждения: 9% граждан посещающих Учреждение заходили на сайт, из числа которых все 100% удовлетворены качеством и полнотой информации.

Основная масса посетителей Учреждения - 97% - удовлетворены условиями пребывания в Учреждении. Но есть 3% граждан, которые не удовлетворены отсутствием гардероба и 2 состоянием туалета. Поэтому, даже в случае невозможности отведения площади для гардероба под вешалки для одежды, разместить вешалки на стену, около двери кабинета специалистов.

Учреждение оборудовано для лиц с ограниченными возможностями с 2015 года (входные поручни и пандус). Особых претензий от населения нет, однако 1 гражданин все же указал на отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов. Стоит отметить, что перед поликлиникой нет вообще специально выделенного места стоянки для всех автотранспортных средств, автомобили граждане паркуют на заасфальтированной обочине проезжей части у клумб с цветами и напротив здания поликлиники - у музея, библиотеки и частных домовладений. Решение данного вопроса, к сожалению, находится вне юрисдикции администрации Учреждения. Автомобиль инвалидом может припарковаться в свободном месте.

Все граждане получили диагностическое исследование в установленное по записи время. Вывод: продолжать поддерживать специалистами качество медицинского обслуживания граждан на должном уровне.

6% лиц, выразило неполную удовлетворенность услугами Учреждения, в связи с отсутствием диагностического оборудования: маммография компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография и передвижной флюорограф. А также транспортировкой пациентов со сложными патологиями в другие медицинские учреждения для получения ими специализированной помощи. Разумеется, по возможности, закупку данных видов диагностического оборудования, в перспективе, нужно планировать при наличии финансовых средств. По поводу транспортировки пациентов в другие медицинские учреждения – это вынужденная мера, продиктованная наличием у Учреждения лицензий только на определенные виды деятельности.