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

**в стационарных условиях за период: сентябрь - октябрь 2019 года**

*В качестве метода оценки деятельности применялось анкетирование пациентов, прошедших стационарное обслуживание в терапевтическом, хирургическом и детском отделениях ГБУЗ «Нехаевская ЦРБ»*:

1. Для оценивания качества работы специалистов ГБУЗ «Нехаевская ЦРБ» (далее – Учреждение) применялась «Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях» ([ссылка](http://volgazdrav.ru/media/files/Statsionarnye_usloviya%281%29.pdf)) (Приложение к приказу Минздрава России № 442 от 13.07.2018 г.).
2. Общее количество исследованных анкет – отобрано 50 единиц: 10 детское отделение; 10 хирургическое отделение; 30 терапевтическое отделение.
3. В детском отделении Учреждения анкеты заполняли родители (законные представители) детей, проходящих стационарное лечение.
4. Период заполнения анкет пациентами: с сентября по октябрь месяц 2019 года.

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

**1. Госпитализация была:**

*Ответы*:

- «экстренная (перейти к вопросу 4)» – 10 чел. (20%);

- «плановая (перейти к вопросам 1.1 – 1.3)» – 40 чел. (80%);

***1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:***

*Ответы*:

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

- «29 календарных дней» - 0 чел.

- «28 календарных дней» - 0 чел.

- «27 календарных дней» - 0 чел.

- «15 календарных дней» - 0 чел.

- «менее 15 календарных дней» - 50 чел.

***1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?***

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

***1.3. Вам сообщили о дате госпитализации?***

*Ответы*:

- «по телефону» - 7 чел.

- «при обращении в медицинскую организацию» - 43 чел.

- «электронным уведомлением» - 0 чел.

*Вывод*: 7 пациентов информировали о дате госпитализации с помощью телефонной связи (14%), остальные (большинство) – 43 человека (86%) - обращались в Учреждение.

**2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?**

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

***2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?***

*Ответы*:

- «отсутствие свободных мест ожидания» - 0 чел.

- «состояние гардероба» - 0 чел.

- «состояние санитарно-гигиенических помещений» - 0 чел.

- «отсутствие питьевой воды» - 0 чел.

- «санитарное состояние помещений» - 0 чел.

*Вывод*: отмечается 100% удовлетворенность пациентов комфортностью условий в приемном отделении Учреждения.

**3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?**

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: отмечается 100% удовлетворенность пациентов отношением к ним работников Учреждения в плане нравственно-этических норм межличностных отношений.

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

*Ответы*:

- «Да» (перейти к вопросам 4.1-4.3) – 11 чел.

- «Нет» - 39 чел.

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

*Ответы*:

- 1 группа – 2 чел.

- 2 группа – 3чел.

- 3 группа – 4 чел.

- ребенок-инвалид – 2 чел.

***4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?***

*Ответы*:

- «Да» (перейти к вопросу 4.3) – 50 чел.

- «Нет» (перейти к вопросу 4.2.1) – 0 чел.

***4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует?***

*Ответы*:

- «выделенные места стоянки автотранспортных средств для инвалидов» - 0 чел.

- «пандусы, подъемные платформы» - 0 чел.

- «адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы» - 0 чел.

- «сменные кресла-коляски» - 0 чел.

- «дублирование для инвалидов послуху и зрению звуковой и зрительной информации» - 0 чел.

- «дублирование информации шрифтом Брайля» - 0 чел.

- «специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения» - 0 чел.

- «сопровождающие работники» - 0 чел.

***4.3 Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?***

*Ответы*:

- «Да» - 11 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: из 50 граждан, заполнивших анкеты, получивших услуги в стационарных условиях – 11 человек (22%) имеют ту или иную группу инвалидности. Как показывает анкетирование, все они не испытывали неудобств за время пребывания в стационарных отделениях.

**5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

*Ответы*:

- «Да» (перейти к вопросу 5.1) – 6 чел.

- «Нет» - 44 чел.

***5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?***

*Ответы*:

- «Да» - 6 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: из 50 граждан, заполнивших анкеты, 12% (6 человек) во время пребывания в Учреждении обращались в целях информирования к стендам. Из них – все удовлетворены информационной открытостью Учреждения.

**6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

*Ответы*:

- «Да» (перейти к вопросу 6.1) – 2 чел.

- «Нет» - 48 чел.

***6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?***

*Ответы*:

- «Да» - 2 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: из 50 граждан, только 4% пациентов перед госпитализацией обращались и информации, размещенной на официальном сайте Учреждения.

**7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» (перейти к вопросу 7.1) – 0 чел.

***7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?***

*Ответы*:

- «питание» - 0 чел.

- «отсутствие питьевой воды» - 0 чел.

- «состояние санитарно-гигиенических помещений» - 0 чел.

- «санитарное состояние помещений» - 0 чел.

- «действия персонала по уходу» - 0 чел.

*Вывод*: анкетирование показывает 100% удовлетворенность пациентов комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении.

**8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?**

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: удовлетворенность пациентов отношением работников Учреждения в плане этических качеств составляет 100%.

**9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

*Ответы*:

- «Да» - 48 чел.

- «Нет» - 2 чел.

*Вывод*: все 48 граждан (96%), получивших стационарное лечение, рекомендовали бы Учреждение другим лицам для оказания медицинской помощи. 2 человека (4%) отрицательно ответив на данный вопрос не мотивировали детально свой ответ.

**10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: отмечается 100% удовлетворенность граждан навигацией внутри помещений Учреждения.

**11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: отмечается 100% удовлетворенность граждан условиями оказания услуг в Учреждении.

**12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

*Ответы*:

- «Нет» (опрос завершен) – 50 чел.

- «Да» (перейти к вопросу 12.1.) – 0 чел.

*Вывод*: как установлено, что ни один из опрошенных граждан не пользовался электронными сервисами для взаимодействия с Учреждением.

***12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали??***

*Ответы*:

- «Да» - 50 чел.

- «Нет» - 0 чел.

*Вывод*: удовлетворенность пациентов отношением работников Учреждения составляет 100%.

**Подведение итогов и рекомендации**

**для сотрудников и руководства Учреждения**

При анализе анкет для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях выявлено:

Госпитализация гражданам проводилась в экстренном порядке для 11 чел. (22%), плановом – 39 чел. (78%).

Ожидание плановой госпитализации с момента получения направления в 100% случаях составила менее 15 календарных дней.

Госпитализированы в назначенный срок все 50 граждан.

О дате госпитализации сообщалось с помощью телефонной связи (14%), остальные (большинство) – 43 человека (86%) - обращались в Учреждение.

В 100% случаях пациенты удовлетворены условиями требования в приемном отделении. Причем дополнительно можно также указать, что время ожидания в приемном отделении составило для 6 пациентов (12%) – до одного часа; 9 пациентов (18%) – до 45 минут и для 35 граждан (70%) – до 30 минут.

Госпитализация осуществлялась за счет ОМС и бюджета в 100% случаях.

Из 50 граждан, заполнивших анкеты и получивших услуги в стационарных условиях – 11 человек (22%) имеют группу инвалидности. Как показывает анкетирование, все они не испытывали неудобств за время пребывания в стационарных отделениях.

Из 50 граждан, заполнивших анкеты, 12% (6 человек) во время пребывания в Учреждении обращались в целях информирования к стендам. Из них – все удовлетворены информационной открытостью Учреждения.

Из 50 граждан, только 4% пациентов перед госпитализацией обращались и информации, размещенной на официальном сайте Учреждения, все они получили достаточную информированность по запрашиваемым ими вопросам.

Анкетирование показывает 100% удовлетворенность пациентов комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении, а также удовлетворенность пациентов отношением работников Учреждения в плане нравственно-этических норм.

48 граждан (96%), получивших стационарное лечение, рекомендовали бы Учреждение другим лицам для оказания медицинской помощи. 2 человека (4%) отрицательно ответив на данный вопрос, не детально не стали мотивировать свой ответ.

Стоит отметить 100% удовлетворенность граждан навигацией внутри помещений Учреждения, удовлетворенность граждан условиями оказания услуг и удовлетворенность пациентов отношением к ним работников Учреждения.

Установлено, что ни один из опрошенных граждан не пользовался электронными сервисами для взаимодействия с Учреждением.

Нужно добавить, что согласно устному опросу пациентов (выходящим за пределы рамок данного анкетирования), удовлетворенность питанием за время пребывания в стационарных условиях отмечают 89% граждан против 11%.

Что касается благодарности к медицинскому персоналу Учреждения – она дается пациентами в устной форме в 92% случаях по инициативе самих граждан.

В ходе анализа входящей информации от пациентов через личный контакт, а также через сотрудников Учреждения, в целом складывается относительно благоприятная обстановка по стационарным отделениям Учреждения. Основная рекомендация к сотрудникам больницы будет состоять в дальнейшем продолжении поддерживания качества медицинского обслуживания на данном уровне.