

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества условий  
оказания услуг в ГУЗ « Детский клинический медицинский центр г.  
Читы» за 2018 год по поликлиническим подразделениям  
(бумажные анкеты)**

Всего в анкетировании приняли участие 396 респондентов во всех поликлинических подразделениях

Из всех респондентов 53,2% обратилось к узким специалистам, 37,2% к педиатрам и 9,6% по поводу диспансеризации и медицинских осмотров.

Время ожидания приема педиатра с момента записи на прием в среднем составило : менее 1 часа – 59,8%; 3 и 12 часов – 9,5%; более 24 часов – 14,8% (в т.ч. по подразделениям: № 1 – 14,2%; № 2 – 41,3%; № 3 – 10,5%; № 4 – 6,3%; № 5 – 2,1%), что не соответствует требованиям программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.

При первичном обращении не записались на прием к педиатру 87,9%-12,1% респондентов (в т.ч. п/п № 1 -4,8%; № 2 – 20,7%; № 3 – 5,3%; № 4-18,7%; № 5 – 12,7%).

Основная причина – отсутствие талонов или не дозвонились.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью медицинских работников при первичном обращении составила 96,3%.

Время ожидания приема узких специалистов составило:

Менее 7 дней - 53,2%

Более 14 дней – 15,3%, что не соответствует требованиям программы государственных гарантий (в т.ч. по п/п: реабилитация – 26%; стоматологическое подразделение – 22%; п/п № 1 – 6,9%; № 2 – 4,8%; № 3 - 26,9%; № 5 – 5,5%.

При первичном обращении не записались на прием к узким специалистам – 14,1% ( в т.ч. п/п № 1 – 44,9%; № 2 – 8,6%; № 3 – 11,5%; ; 4 – 16,7%; ). Основную причину респонденты отметили: отсутствие талонов или не дозвонились.

При записи на прием к врачам педиатрам респонденты используют в 30,5% телефон медицинской организации; 33,4% - записываются в регистратуре; колл-центр – 11,9%.

К узким специалистам в 31,7% используют телефон; 29,5% - запись в регистратуре; И очень мало используют во всех поликлинических подразделениях сайт медицинской организации (7,3%), портал

государственных услуг (7,3%) и в 6,5% лечащий врач записывает на консультацию к специалисту на приеме.

Так же высокий % удовлетворенности доброжелательностью медицинских работников при первичном обращении и составляет 95,4%.

В 90,7% респонденты приняты в установленное время по записи, в п/п № 4 – 32% не приняты в установленное время, что говорит о очереди около кабинетов врачей.

Удовлетворенность отношением врачей составила 98,2%.

При посещении медицинской организации в 55,2% случаев респонденты обращаются к информации о медицинской организации, размещенной в помещениях и удовлетворены ею в 93,5%. К информации о медицинской организации на сайтах обращаются всего 35,6% респондентов и удовлетворены ею в 92,7%.

По комфортности условий предоставления услуг только 85,4% удовлетворены ею и 14,6% нет ( в т.ч.не удовлетворены в реабилитации – 30% и отметили отсутствие питьевой воды, свободных мест ожидания, состояние гардероба. В п/п № 1 – 4%; № 2 – 24% - это очереди в регистратуру, отсутствие питьевой воды, отсутствие свободных мест, п/п № 4 – 32% - очередь в регистратуру, мало свободных мест ожидания, нет питьевой воды; п/п № 5 – 9,9% те же причины, + недостаток мест для детских колясок; в стоматологическом подразделении – 8% - те же причины.

Из всех респондентов инвалидами было только 7%, которые в 83,8% отметили, что инвалиды обеспечены доступными условиями, 16,2% отметили, что в медицинской организации отсутствуют места для стоянки автотранспорта (в реабилитационном подразделении, ОПО), во всех подразделениях отсутствуют подъемные платформы, адаптационные лифты, информация шрифтом Брайля, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

В 62,4% респондентам назначали диагностические исследования, в т.ч. 51,7% - лабораторные исследования, в 48,3% инструментальные, и в 6% - КТ и МРТ. Сроки ожидания лабораторных исследований более 14 дней составили в 12,6% (в т.ч. в стоматологическом подразделении – 28%, в п/п № 3 – 11,5%; № 4 – 12%), что не соответствует требованиям программы государственных гарантий. Сроки ожидания инструментальных исследований более 14 дней в среднем по центру составили 15,8%, в т.ч. в реабилитация – 6,1%; п/п № 2 – 21,4%; № 3 – 22,2%; № 4 – 13,6%; № 5 – 15,7%, что также не соответствует требованиям программы государственных гарантий.

Сроки ожидания КТ и МРТ составили более 30 дней в 26,6%, в т.ч. п/п № 2 – 33,3%; № 3 – 20,0%. Но все исследования проводятся вовремя с момента получения направления.

97,8% респондентов рекомендовали бы медицинской организации для получения услуг, 93,4% удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

**В целом удовлетворены оказанными услугами** в 97,4% и только 2,6 не удовлетворены ( это п/п №№ 2,3, 4,5).

Независимая оценка качества условий оказания услуг в ГУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы» проводилась Общественным советом в 2016 году. Анализируя замечания, выявленные в 2016 и 2018 годах, Общественный совет отмечает, что хотя и за 2 года проводилась определенная работа по улучшению качества, но замечания повторяются:

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» до сих пор по подразделения имеются замечания.

По показателю «Комфортность условий и предоставления услуг, включая время ожидания и предоставления медицинских услуг» в целом медицинская организация получила высокий балл – 95 (max -100), но по подразделениям необходимо проводить работу по приведению времени ожидания предоставления услуг в соответствие с требованиями Программы государственных гарантий.

И по показателю «Доступность услуг для инвалидов» необходимо так же проводить мероприятия, способствующие улучшению комфортности для инвалидов.

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

1. Информационные сайты медицинской организации привести в соответствие требований нормативной документации (приказ МЗРФ от 30.12.2014 № 956н) и актуализировать информацию о медицинской организации внутри помещений. Осуществлять контроль за размещением ответственными лицами достоверной информации о медицинской организации.
2. Проанализировать время ожидания приема врачей педиатров и узких специалистов с момента записи и принять меры по приведении времени ожидания в соответствие с требованиями Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам;

3. Обеспечить запись на прием пациентов при первичном обращении в 100%. Организовать разъяснительную работу среди населения о использовании сайта медицинской организации и портала государственных услуг при записи на прием.
4. Разработать мероприятия, способствующие улучшению комфортности условий предоставления услуг как для лиц с ограниченными возможностями, так и для всего населения.
5. Проанализировать причины удлинения времени ожидания диагностических исследований и привести их в соответствие требований Программы государственных гарантий.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «ДКМЦ 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. Грищева 8-924-576-8841