

## **Предложения Общественного совета по улучшению качества оказания услуг учреждениями здравоохранения**

**Всем медицинским организациям** организовать системную работу по сайтам. Удовлетворенность населения качеством и полнотой информации размещенной на сайтах низкая: **стационары**—юг области 58,7% (ОБ № 24 с. Ярково—29,6%), Тюмень 65,7%, **поликлиники**-Тюмень 49,6%, юг области—81,8% (вызывает сомнение объективность информации, полученной от граждан).

В целом по организациям работа по сайтам ведется, но не системно, информация не всегда актуальна, важные ссылки не выделяются, не у всех присутствуют версии для слабовидящих и карты сайта.

Рекомендуем обеспечить **единообразный** подход к оформлению сайтов всех медицинских организаций, обновлять (наполнять) информацию в ежедневном режиме, чтобы получаемая гражданами информация была достоверной, актуальной, полной, точной.

По результатам проведенного анализа анкет 65,46%-71,6% граждан очень легко записаться на прием к специалисту **через регистратуру**, и только 31,5%-42,3% **через интернет**. Очень важно продолжить работу по организации записи на прием, формируя доверие к качеству и достоверности электронной записи (имеется информация о записи до 10 человек на одно время приема).

Из медицинских организаций города хочется отметить ММАУ «Городская поликлиника № 7», ММАУ «Городская детская поликлиника № 1», у которых по всем вопросам анкеты самые высокие оценки, в том числе по сайтам.

Медицинским организациям с низкими оценками рейтинга необходимо обратить внимание на вопросы записи в день обращения, сокращения дней ожидания приема, времени ожидания приема у кабинета, вопросы этики и деонтологии (вежливость и внимательность на приеме, во время пребывания в медицинской организации), удовлетворенности граждан назначенными исследованиями, лечением, правильностью постановки диагноза.

### **Результаты общего анализ анкет по удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях.**

#### **1. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?**

Все анкетированные обращались в медорганизации в большем проценте в сентябре-октябре 2014 года.

#### **2. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?**

Значимость показателя 5 баллов.

Свыше 80% записались на прием при первом обращении в медорганизацию.

#### **3. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?**

Значимость показателя 4 балла.

В 75% случаев и выше смогли попасть на прием от 0 до 10 дней.

#### **4. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?**

Значимость показателя 4 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответов.

**4.1. По телефону:** до 45,8% в городе Тюмени, до 77,8% по области;

**4.2. Личное обращение в регистратуру:** до 65,46% в городе Тюмени, до 71,6% по области;

**4.3. Через интернет:** до 31,56% в городе Тюмени, до 42,3% по области;

**4.4. На прием к нужному мне врачу меня записал лечащий врач:** до 44,64% по городу Тюмени, до 58,6% по области.

**5. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?**

Значимость показателя 2 балла.

5.1. практически не пришлось ожидать в очереди в 25% по городу Тюмени, в 45,3% по области;

5.2. да, пришлось ожидать приема в очереди от 10 до 60 минут в 45,3% по городу Тюмени, в 42,4% по области.

**6. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема(наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?**

Значимость показателя 5 баллов, оценка по 1 и 2 вариантам ответов.

В 91,5% удовлетворенность по городу Тюмени, в 93,6% по области.

**7. Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?**

Значимость показателя 4 балла. Вариант ответа № 1.

Помощь на дому оказана вовремя в 45,86% по городу Тюмени, в 64,6% по области.

**8. В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?**

Значимость показателя 3 балла.

По данному пункту сложно определиться по показаниям на госпитализацию, вопрос не совсем корректен для анкеты.

**9. В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований и от прохождения исследований до получения результатов исследования?**

Значимость показателя 3 балла.

**10. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале, где 1-крайне плохо, а 5-отлично.**

Значимость показателя 8 баллов (4/4), оценка по 5 и 4 варианту ответа.

Вежливость и внимательность врача, медицинской сестры — удовлетворенность от 86,3% по городу Тюмени, до 94,4% по области.

Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения, выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения — удовлетворенность в 83,5% случаев по городу Тюмени, в 92,6% по области.

**11. Удовлетворены ли Вы условиями медицинской помощи?**

Значимость показателя 5 баллов, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

По городу Тюмени в 91% случаев удовлетворены, по области в 93,5%.

**12. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и**

**родственникам?**

Значимость показателя 3 балла.

По городу Тюмени в 67%, по области в 82,7%.

**13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?**

Значимость показателя 5 баллов, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

По городу удовлетворенность в 49,6%, по области в 81,8%.

### **Результаты общего анализа анкет по удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях**

**1. Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?**

До 45-50% анкетированных получали лечение в стационаре круглосуточного пребывания, либо в дневном стационаре.

**2. Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой водой, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?**

Значимость показателя 4 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

По области удовлетворенность до 98,2%, по городу 95,8%.

**3. Если во время данного пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?**

Значимость показателя 3 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

92% удовлетворенность по городу, 93,2% по области.

**4. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации? Оцените по 5-балльной шкале, где 1-крайне плохо, а по 5- отлично**

Значимость показателя 8 баллов (4/4), оценка по 4 и 5 варианту ответа.

Вежливость и внимательность врача, медицинской сестры- по городу Тюмени 94%, по области 89,5%.

Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения, выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения- по городу Тюмени 94%, по области 91,2%.

**5. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?**

Значимость показателя 4 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

По городу Тюмени уровень удовлетворенности 94%, по области 91,95%.

**6. Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?**

Значимость показателя 3 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

Удовлетворенность по городу Тюмени 100%, по области 97,8%.

**7. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?**

Значимость показателя 3 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

Удовлетворенность по городу Тюмени в 91,4%, по области 89,8%.

**8. Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?**  
Значимость показателя 3 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

По городу Тюмени положительная оценка в 93%, по области - 91,5%.

**9. Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?**

Значимость показателя 4 балла, оценка по 3 и 4 варианту ответа.

По городу Тюмени в 65,7% не возникала необходимость в приобретении лекарств, по области в 78,45%.

**10. Возникла ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?**

Значимость показателя 4 балла.

В 100% в медицинских организациях не возникала необходимость в оплате.

**11. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т. п.) врачей?**

В 100% нет.

**12. Кто был инициатором благодарения?**

**13. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?**

Значимость показателя 4 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

Уровень удовлетворенности по городу 91,5%, по области 93,8%.

**14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию вашим друзьям и родственникам?**

Значимость показателя 3 балла, оценка по 1 варианту ответа.

По городу Тюмени в 90% порекомендовали бы родным и друзьям, по югу области 85,4%.

**15. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?**

Значимость показателя 3 балла, оценка по 1 и 2 варианту ответа.

По югу области удовлетворенность 58,7%, по городу Тюмени 65,7%.