

Качество медицинской помощи.

В целях изучения удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощи, в соответствии со ст. 90 ФЗ от 21.11.2011 г № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в российской Федерации», согласно Приказа МЗ РХ от 20.11.2012г. № 916 «Об организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях» в ГБУЗ РХ «Абаканская межрайонная клиническая больница» проведено анкетирование пациентов.

Таблица 1

№	2014г.	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	Всего
1	Всего пациентов	70	351	115	192	728
2	Средний возраст	52	52	56	52	53
3	Пол: муж. жен.	22(31,4%) 48(68,5%)	160(45,5%) 191(54,5%)	61 (53%) 54 (47%)	74 (38,5%) 118(61,5%)	317(43,5%) 411(56,4%)
4	Социальное положение: рабочий служащий пенсионер прочие	20 (28.5%) 26 (37,1%) 18 (25,7%) 6 (8,5%)	98 (30%) 70 (20%) 116 (33%) 67 (17%)	34 (29,5%) 15 (13%) 44 (38,3%) 22 (19,2%)	53 (27,7%) 22 (11,4%) 99 (51,5%) 18(9,4%)	205(28,2%) 133(18,3%) 277(38,0%) 113(15,5%)
5	Адрес проживания: г. Абакан Республика Хакасия Красноярский край Другие регионы	60 (85,8%) 3 (4,2%) 4 (5,8%) 3 (4,2%)	311 (88,6%) 37 (10,5%) 2 (0,6%) 1 (0,3%)	100 (87%) 13 (12%) 1 (0,5%) 1 (0,5%)	174(90,6%) 9 (4,7%) 3 (1.6%) 6 (3.1%)	645(88,5%) 62(8,5%) 10(1,4%) 11(1,5%)
6	Удовлетворены оказанием медицинской помощи	58 (84,2%)	295 (84%)	90 (78,3%)	148 (77%)	591(81,2%)
7	Не удовлетворены оказанием медицинской помощи из них: а) работой приёмного отделением б) питанием в) условиям пребывания в отделении г) сестринским уходом д) работой врачей	12 (15,7%) 4(33,3%) 8(66,6%)	56 (16%) 35 (9,9%) 49 (13,9%) 43 (12,2%) 22 (6,2%) 23 (6,5%)	25 (21,7%) 16 (13,9%) 22 (19,1%) 9 (7,8%) 7 (6,0%) 7 (6,0%)	44 (23%) 13 (6,7%) 34 (17,7%) 18 (9,3%) 5 (2,6%) 12 (6.3%)	137(18,8%)* 68(49,6%)* 113(84,55)* 70(51%)* 34(24,8%)* 42(30,6%)*

*процент считался от общего количества неудовлетворенных оказанием медицинской помощи (всего – 137 чел.), необходимо учитывать, что один человек указывал неудовлетворенность по нескольким пунктам.

Анкетирование проводилось регулярно (один раз в квартал), общее количество анкетированных 728 человек. Удовлетворенность оказанием медицинской помощи в течение 2014 г. уменьшалась на 3% (сравнивались показатели I и IV кварталов).

Наибольшее количество из общего числа неудовлетворенных качеством медицинской помощи указывают на качество: питания 84.5%*, условиями пребывания в отделении 51%*, работой приемного отделения 49,6%*(* % от общего количества неудовлетворенных – 137 человек в 2014 г.).

Обращение граждан за 2014г.

Таблица 2

Наименование	Письменные	Устные
Всего жалоб	7	6
По возврату денежных средств	нет	нет
На качество лечения	3	2
Нарушение деонтологии	2	2
Прочие	2	2
Через вышестоящие органы	11	-
Повторные жалобы *	3	-
С просроченными сроками рассмотрения	нет	нет
Обоснованные жалобы	3	-

*Повторные жалобы – 3 (одновременно адресованы в ГБУЗ РХ «АМКБ» и МЗ РХ).

Всего жалоб поступивших в ГБУЗ РХ «Абаканская межрайонная клиническая больница» - 13, все жалобы рассмотрены комиссией, по каждому случаю проведены служебные расследования, приняты административные меры и проведены организационные мероприятия. В сравнении с 2013г. количество жалоб не изменилось (2013г. -13).

В 2014 году количество обращений граждан через вышестоящие учреждения, всего – 11, в сравнении с 2013 г. уменьшение на 8,3% (2013 г. – 12).