**Отчет Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы за двенадцать месяцев 2022г.**

**Анализ обращений за 12 месяцев 2022г.**

Поступило обращений всего: 114

Из них жалоб: 16, прочие обращения 98

За прошедший период обоснованных жалоб не было (за 2021г. так же обоснованных жалоб не было).

За двенадцать месяцев 2022 года устные обращения составили 83 (72,8%), письменные 31 (27,2%). Повторных обращений не зарегистрировано.

Прием устных обращений граждан осуществляется по телефону доверия Алматинского онкологического центра 87089873434. В ходе проведения личных приемов пациентов, а также обращений на «телефон доверия» было принято 83 пациентов по следующим вопросам:

1. Вопросы госпитализации в круглосуточный стационар
2. Вопросы обследования
3. Вопросы лекарственного обеспечения

По результатам приема пациентов в 99% случаев вопросы решены, помощь организована, в остальных случаях даны подробные разъяснения по существу поставленных вопросов.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 12месяцев 22г. |
| Поступило обращений | 114 |
| Из них: |  |
| первичные | 114 |
| повторные | 0 |
|  |  |

**Жалобы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество жалоб | | обоснованных | | Частично обоснованных | | необоснованных | |
| 2022г. | 2021г. | 2022г. | 2021г. | 2022г. | 2021г. | 2022г. | 2021г. |
| 16 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 18 |

Основные причины жалоб:

1. качество оказания медицинской помощи-5
2. организация медицинской помощи (МСЭ)2
3. нарушение медицинской этики и деонтологии-8
4. лекарственное обеспечение-1

**Проведен анализ инцидентов по АОЦ за 12 месяцев 2022г.**

Всего зарегистрировано 3 инцидента, согласно поданным отчетам по инцидентам.

Все инциденты разобраны.

**Аналитическая информация по результатам анкетирования за 12 месяцев 2022г.**

В целях изучения удовлетворенности населения медицинской помощью, оказанной в КГП на ПХВ «АОЦ» было проведено анкетирование граждан по вопросам оказания медицинской помощи за 12 месяцев 2022 года.

**По стационарной службе.**

Охвачено анкетированием 255 респондентов.

В анкетировании приняли участие следующие возрастные категории лиц: от 18 до 39 лет – 17,6% (45чел.), от 40 до 60 лет – 48,7% (124чел.) и старше 60 лет – 33,7 %(86чел.) респондентов, т.е. наибольшая часть опрошенного контингента составляют лица возрастной категории от 40 до 60 лет.

По половозрастному контингенту преобладают женщины -67,8%, мужчин-32,2%.

По праву свободного выбора прикреплены в организацию 100% опрошенного населения.

На вопрос сколько времени прошло от полученного Вами направления на лечение в больнице до момента госпитализации в плановом порядке до трех дней отметили 96,9% (247 чел.) респондентов, до 10 дней 3,1% (8 чел.).

На вопрос сколько времени вы ожидали до начала осмотра врачом приемного отделения с момента поступления в больницу 97,3% ответили до 30 минут, более часа ожидало 2,7% (7 чел.).

Уважительное и вежливое отношение подтвердили 100% респондентов.

Удовлетворены организацией стационарной помощи 100 % респондентов.

98,5% респондентов подтвердили проведение бесед о состоянии здоровья, диагнозе, цели назначения и способах применения и побочных действий препаратов или других методов лечения.

100% респондентов подтвердили что не оплачивали услуги входящие в ГОБМП.

Полную удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи высказали 100% респондентов.

Санитарно-гигиенические условия и комфортность медицинской организации оценили 100% респондентов.

Таким образом, основная доля пациентов удовлетворена работой стационара АОЦ.

Выводы**:** В целях непрерывного повышения качества и удовлетворённости пациентов оказываемыми медицинскими услугами необходимо:

-снизить время ожидания пациентов в приемном покое.

**По отделению КДО**

Охвачено анкетированием 196 респондентов.

В анкетировании приняли участие следующие возрастные категории лиц: от 18 до 39 лет –18,8%(37чел.), от 40 до 60 лет 54,2% (103чел.) и старше 60 лет –27%(53чел.) респондентов, т.е. наибольшая часть опрошенного контингента составляют лица среднего возраста.

По половозрастному контингенту преобладают женщины-61,3%, мужчины -38,7%. По праву свободного выбора прикреплены в организацию 100% опрошенного населения.

Удовлетворены ли вы организацией медицинской помощи в данном учреждении утвердительно ответили 100% (196чел.)

На вопрос сколько времени в среднем вы затратили на ожидание приема до 30 минут отметили 98% (192чел.) респондентов, до 1 часа 2,0% (4чел.).

На вопрос удовлетворены ли Вы доступностью лабораторных исследований утвердительно ответили 100% респондентов(196чел.).

Уважительное и вежливое отношение подтвердили 100% респондентов.

97,4% респондентов подтвердили проведение бесед о состоянии здоровья, диагнозе, цели назначения и способах применения и побочных действий препаратов или других методов лечения, нуждались в дополнительной консультации 2,6% (2чел.)

100% респондентов подтвердили что не оплачивали услуги входящие в ГОБМП. Полную удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи высказали 100% (196 чел.) .

Санитарно-гигиенические условия и комфортность медицинской организации оценили положительно 100% респондентов.

Таким образом, основная доля пациентов удовлетворена работой стационара АОЦ.

**Выводы:** В целях непрерывного повышения качества и удовлетворённости пациентов оказываемыми медицинскими услугами необходимо:

- улучшить разъяснительную работу по ГОБМП, платным услугам и способах применения лекарственных средств.

- провести дополнительные разъяснительные беседы об эпидемиологической ситуации.

**Выводы:**

1. В связи с улучшением информированности населения об оказанных услугах отмечается увеличение абсолютного количества отзывов в медицинской информационной системе «Даму Мед», но в процентном соотношении отмечается превалируют положительные отзывы(95,9%)
2. Увеличилось количество нештатных ситуаций, в связи с изменениями в медицинских информационных системах (КЗГ, ОСМС), а так же увеличением количества молодых специалистов (вновь принятых).
3. За прошедший период обоснованных жалоб нет.
4. Имеется незначительное снижение количества инцидентов, произошедших в центре (7-2022г.,8-2021г.), что говорит о непрерывном процессе разъяснения персоналу политики «культуры безопасности» .

**Руководитель СПП и ВА Джармухамбетова Г.А.**