**Отчет Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы за 12 месяцев 2023г.**

**Анализ обращений за 12 месяцев 2023г.**

Поступило обращений всего:92 (в 2022г.- 114)

Поступило на личном приеме: 69 (в 2022г.- 82)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Всего (количество)** | **Письменно** | **Устное** | **На имя директора** | **СПП и ВА** | **Журнал жалоб и обр.** | **УОЗ** | **Оpen Almaty** | **Колдау** |
| **2022г** | 114 | 28 | 86 | 18 | 32 | 0 | 28 | 2 | 34 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2023г** | 92 | 18 | 74 | 11 | 31 | 2 | 16 | 1 | 31 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Информация о характере обращений:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего | Некачественное лечение, обследование | Недостаток в организации приема больных | Нарушение этики и деонтологии | Приобретение медикаментов, входящих в ГОБМП | прочее |
| **2022 г.** | 114 | 4 | 2 | 3 | 19 | 86 |
| **2023 г.** | 92 | 3 | 2 | 2 | 18 | 67 |

За 2022 и 2023 годы, по АОЦ обоснованных жалоб нет.

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 пациентов по следующим вопросам:

1. Вопросы госпитализации в круглосуточный стационар
2. Вопросы обследования
3. Вопросы лекарственного обеспечения
4. Соблюдение этики и деонтологии

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 22г. | 12 месяцев 23г. |
| Поступило обращений | 114 | 92 |
| Из них: |  |  |
| первичные | 114 | 92 |
| повторные | 0 | 0 |
|  |  |  |

**Проведен анализ инцидентов по АОЦ за 12 месяцев 2023г.**

Всего зарегистрировано 3 инцидента, согласно поданным отчетам по инцидентам.

Все инциденты разобраны.

**Аналитическая информация по результатам анкетирования за 12 месяцев 2023г.**

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 2023 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.

**Корректирующие мероприятия:**

1. В целях непрерывного повышения качества и удовлетворённости пациентов оказываемыми медицинскими услугами необходимо улучшить разъяснительную работу по ГОБМП путем проведения обучающих семинаров.
2. улучшить работу по недопущению ошибочных записей при плановой госпитализации путем обучения персонала
3. Усиление информированности населения при работе с мобильным приложением Даму мед путем усиления преемственности с МО ПМСП.
4. улучшить работу по обращениям пациентов путем обучения этике и деонтологии.

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