

Справка по результату проведенной независимой оценки качества работы Бессоновской РБ за 1 полугодие 2015г.

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации.

Информация для пациентов о работе поликлинике, о программе бесплатного оказания медицинской помощи пациентам, информация по ЖНВЛ, по прикреплению населения, о способе записи на прием к врачу специалисту, о доступности и качестве оказания медицинской помощи, размещена на информационных стендах, у регистратуры, у кабинета главного врача. Стенды контролируются зав. поликлиникой, обновляются по мере поступления информации.

2. Доступность получения медицинских услуг.

Доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию составляет 4,90 (максимальный балл 5), данный результат можно расценить как доступный.

Доля пациентов, у которых время ожидания посещения врача с момента записи не превысило 14 дней, составляет 4,0 (максимальный балл 4).

Доля пациентов, которым помощь на дому была оказана вовремя составляет 4,55 (максимальный балл 5), данный факт объясняется тем, что пациент самостоятельно обращается в медицинскую организацию, не дожидаясь приезда врача (обслуживание вызовов в течении 2-х часов).

Доля пациентов, которым помощь на дому была оказана позже, чем требовалось, составляет 0,27 (максимальный балл 3), данный факт объясняется отдаленностью сел (п.Новая жизнь, с.Николаевка), и большим количеством вызовов в эпидемический сезон (от 10 до 16 в день).

Доступность записи на прием к врачу составляет 4,9 (максимальный балл 5). Запись на прием к терапевту в районной больнице осуществляется по телефону, через интернет и непосредственно через регистратуру, к врачу - специалисту через межкабинетную запись и через регистратуру. Для регулирования потока больных, разрешения спорных и конфликтных ситуаций, принятия организационных мер, с 01.08.14г в регистратуре работает старший медицинский регистратор. Согласно распоряжения Министерства здравоохранения Пензенской области, работа регистратуры ежедневно контролируется заведующей поликлиникой и старшей медицинской сестрой поликлиники. Для уменьшения нагрузки на регистратуру, для повышения удовлетворенности населения, заранее записанному на прием, амбулаторные карты разносятся медицинским регистратором по специалистам накануне приема. В настоящее время запись

открыта на 5 недель вперед, длительность ожидания сверх указанных сроков стандарта обусловлена отпускным периодом врачей специалистов, с целью доступности записи к врачу специалисту сняты ограничения на запись.

3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги.

Время ожидания приема врача в очереди более 30 минут, характерен для пациентов которые явились на прием без предварительной записи, либо направлены на консультацию другим специалистом в день обращения и получившие запись на свободное время, которое может разниться со временем других врачей специалистов. К тому же, учитывая отдаленных некоторых сел и транспортную доступность, пациенты вынуждены приезжать на прием в зависимости от расписания маршрута, что и приводит к длительному ожиданию в очереди.

Длительность ожидания плановой госпитализации не превышает 30 дней.

Ожидание результатов диагностического исследования более 14 дней, в редких случаях возникало при проведении ультразвуковой диагностики, в связи с дефицитом кадров и диагностической аппаратуры. В настоящее время принят внешний совместитель на проведение ультразвукового исследования, количество обследований увеличилось на 120 исследований в месяц. Средние сроки ожидания 10-12 дней.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

С врачами, средним медицинским персоналом регулярно проводятся тренинги по соблюдению этики и деонтологии, доброжелательности, вежливости и компетентности.

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

Для улучшения условий ожидания приема у врача в очереди, в районную больницу закуплены кушетки в достаточном количестве, которые размещены в местах максимального скопления людей, в частности в лаборатории, детской консультации, у врача, травматолога, хирурга.

Критерии Оценки условий предоставления услуг.

Разногласия.

1. В ГБУЗ Бессоновская РБ имеется информация о порядке приема пациентов врачами-специалистами (с указанием специальности, днях и времени приема, номера кабинета) которая располагается на первом этаже в холле, близи регистратуры.

2. Информация о времени и кабинете приема заведующей поликлиникой, имеется на 1 этаже у регистратуры, на 3 этаже на информационном стенде, на двери кабинета заведующей поликлиникой, у кабинета главного врача.
3. Информация ФИО специалистов на дверях кабинета, имеется на каждом кабинете врача.
4. Вход в учреждения оборудован навесом и возможностью оставить детскую коляску, санки.
5. Автомобильная парковка для пациентов возле учреждения имеется.

Выполнено.

1. Размещены указатели на гардероб и туалет.
2. В туалете имеется мыло и бумага.
3. Установлены урны на каждом этаже.

План мероприятий:

1. Провести повторное совещание с врачами по этике и деонтологии.
2. Для ускорения электронной записи, для 100% охвата межкабинетной и межучрежденческой записью и работы с порталом полюсов, установить дополнительный третий компьютер.
3. Постоянно контролировать ход работы медицинской регистратуры поликлиники заведующей поликлиникой, старшей медицинской сестрой.
4. Регулярно осуществлять обходы в поликлинике главного врача, зав. поликлиникой, общение с пациентами, разрешения конфликтных и спорных ситуаций.
5. Осуществлять четкий контроль зав. поликлиникой за расписанием приема врачей, осуществлять обратную связь с пациентами в случае изменения расписания.
6. Максимально информировать население о работе поликлиники, электронной регистратуры, выложить статью в газету, обновить информацию на сайте ГБУЗ «Бессоновская РБ».
7. На 2016г планируется заказать стенд с планом поэтажного расположения кабинетов внутри здания.

Главный врач
ГБУЗ «Бессоновская РБ»:

