|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Алматы қалаСы ҚОҒАМДЫҚ Денсаулық сақтау басқармасы****Шаруашылық жүргізу құқығындағы****«№5 Қалалық емхана»****коммуналдық мемлекеттік****кәсіпорны** |  | **Управление ОБЩЕСТВЕННОГО ЗДравоохранения города Алматы****коммунальное государственное предприятие на праве хозяйственного ведения****«Городская поликлиника № 5»** |

*Исх. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*от 13.12.2022г.*

**Директору АГФ**

**«РЦЭЗ» по г. Алматы**

**Искаковой Г.Д.**

**Уважаемая Гульнара Долдашевна!**

 Администрация КГП на ПХВ «Городская поликлиника №5» предоставляет Вам сводные данные по проведению социологического исследования по оценке удовлетворенности населения качеством медицинских услуг за 4 квартал 2022 г., что является одним из индикаторов оценки деятельности медицинских организаций.

В целях изучения удовлетворенности населения качеством медицинских услуг в КГП на ПХВ «Городская поликлиника №5» проведено анкетирование пациентов поликлиники в количестве 30 человек - не менее 5% от фактического числа посещений в смену (приказ МЗ РК от 22.07.2011г № 468 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению анкетирования граждан в целях определения степени удовлетворенности уровнем и качеством оказываемой медицинской помощи»).

Число посещений в смену – 545.

Прилагаются:

 1. Отчетная форма «Результаты анкетирования по оценке деятельности
организаций, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь».

1. Аналитическая информация (анализ, выводы).

**Главный врач Г. Камбарова**

*Исп. Идирисов М.М.*

*тел. 397-89-49*

**Аналитическая информация**

**по проведенному анкетированию пациентов**

**КГП на ПХВ «Городская поликлиника №5»**

**за 4 квартал 2022г.**

Проведенное анкетирование пациентов выявило следующие результаты.

1. Возраст лиц, принимавших участие в анкетировании:

- от 18 до 39 лет – 14 человек (46,7 %),

- от 40 до 60 лет –10 человек (33,3%),

- более 60 лет – 6 человек (20%).

Наибольшее число лиц, принявших в анкетировании, в возрасте от 18 до 39 лет – 46,7%.

1. Из числа опрошенных мужчины составили 11 человек (36,7%),

женщины - 19 человек (63,3%).

1. Поликлинику выбрали по праву свободного выбора 27 человек (90%), по территориальному месту жительства 3 человек (10%) .

**Организация работы поликлиники**

1. **Удовлетворенность пациентов организацией медицинской помощи в поликлинике** (работой регистратуры, доступности предварительной записи на прием, режимом работы кабинетов и др.): удовлетворены - 26 чел. (86,7%), не удовлетворены - 4 чел. (13,3%).
2. **На ожидание приема (врача, медицинской сестры, акушера и др.)** 19 пациентов (63,3%) - затратили время менее 30 мин., до 1 часа – 8 пациентов (26,7%), свыше 2 часов – 2 пациента (6,7%), не попал на прием в день обращения – 1 пациент (3,3%).
3. **Уровнем доступности прохождения лабораторных исследований** удовлетворены - 25 человек (83,3%), не удовлетворены – 5 человек (16,7%).
4. **На вопрос, относились ли к Вам вежливо и уважительно** (внимательно выслушивали, давали понятные объяснения, ответили на все вопросы, заботились о Вашем состоянии) **в поликлинике врачи и медсестры**  26 опрошенных пациентов (86,7%) ответили положительно, 3 пациента (10%) – ответили «редко», 1 пациент (3,3%) ответил отрицательно.
5. 20 опрошенных лиц (66,7%) отметили, что **получили достаточно полную информацию о состоянии их здоровья, диагнозе, цели назначения, способах применения и побочных действиях лекарственных препаратов и других методах лечения и профилактики**, 8 пациентов (26,7%) отметили, что **беседа с медицинскими работниками была краткой, и они нуждаются в дополнительной консультации**, 2 пациента (6,4%) отметили, что **им ничего не обьясняли**.
6. 3 пациента (10%) ответили, что **оплачивали медуслуги в поликлинике за свой счет**, 22 пациента (73,3%), участвовавших в опросе ответили, что **оплачивать** **медицинские услуги им не приходилось,** 5 пациентов (16,7%) ответили, что **не знают, что входит в перечень Гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и системе ОСМС**.
7. 18 человек (60%)удовлетворены в целом **результатом оказанной медицинской помощи в поликлинике**,11 человек (36,7%)- **удовлетворены частично**, 1 человек (3,3%)- **не удовлетворен** .
8. **Санитарно-гигиенические условия и комфортность в медицинской организации** оценили «удовлетворительно» 27 пациентов (90%) из числа опрошенных, 3 пациента (10%) – затруднились ответить.
9. Лицами, участвовавшими в опросе высказаны пожелания:

 Пациенты выражают благодарность руководству и всему коллективу поликлиники за обеспечение комфортных условий для пациентов, в том числе для лиц с ограниченными возможностями. Также за обеспечение должного противоэпидемического режима в поликлинике, наличие информационных знаков и навигаций, ротация видеороликов по профилактике хронических неинфекционных и социально-значимых заболевании в палатах ДС, ГГЦ, холлах поликлиники, функционирует фильтр для взрослого и детского населения, беременных. Организован отдельный вход в женскую консультацию (с торца поликлиники) и фильтр для беременных женщин. На 1-м этаже ведет прием специалист/консультант по вопросам обязательного медицинского страхования, вакцинации против КВИ. Пожелание –успешно решить вопрос по дефициту врачебных кадров, обеспечение поликлиники такими медицинскими оборудованиями как МРТ, КТ.

**Выводы:**

1. По результатам опроса деятельность КГП на ПХВ «Городская поликлиника №5» по оказанию ПМСП оценивается «положительно».
2. Пациенты удовлетворены:

- предоставлением медицинских услуг в поликлинике в рамках ГОБМП и системе ОСМС;

- соблюдением всех санитарно-противоэпидемических мероприятий;

- правильной и своевременной организацией работы по диагностике, локализации и лечению пациентов с КВИ на амбулаторном этапе, что привело к результатам с отсутствием случаев заболевания на сегодняшний день.

- работой бригады неотложной медицинской помощи в круглосуточном режиме;

- дежурством на каждом этаже социальных работников и психологов, которые по мере необходимости сопровождают пожилых людей и инвалидов;

- ротацией видеороликов по профилактике хронических неинфекционных и социально-значимых заболевании ;

- наличием достаточной наглядной информации и информационных знаков;

-дежурством в субботние и праздничные дни ответственных лиц из числа администрации поликлиники.

**Принимаемые меры:**

1. Результаты анкетирования ежеквартально обсуждаются на производственном совещании поликлиники.

2. В поликлинике осуществляется предварительная запись на прием к специалистам, вызов врача на дом через Call центр поликлиники (344-98-04) и приложение КМИС «Damumed». Прикрепление к поликлинике осуществляется через сайт поликлиники, КМИС Damumed». Члены мобильных бригад ведут наблюдение за пациентами, находящихся на домашнем карантине. Осуществляют доставку лекарственных средств в рамках ГОБМП и системе ОСМС лицам пожилого и старческого возраста, инвалидам.

3.С целью информирования потребителей медицинских услуг по вопросам обязательного медицинского страхования на 1 этаже ведет прием специалист/консультант, которая оказывает помощь пациентам в определении статуса застрахованности и дает все исчерпывающие ответы на часто задаваемые вопросы пациентов.

 4.За ветеранами ВОВ, УТФ и лиц приравненных к ним, нетранспортабельными больными, лицами с ограниченными возможностями закреплены психологи и социальные работники.

5.Сотрудники базирующихся кафедр КазНМУ им. Асфендиярова осуществляют консультативный прием кардиологических, ревматологических и больных с заболеванием гепатобилиарной системы, участвуют в консилиумах.

6. В поликлинике функционируют Call –центр (344-98-04), телефон горячей линии и Службы поддержки пациентов, для обращений лиц по вопросам оказания медицинской помощи населению.

7. Сотрудниками Службы поддержки пациентов поликлиники принимаются обращения населения по различным вопросам организации медицинского обслуживания населения и проводятся своевременные меры по удовлетворению обращении в случае обоснованности.

**Главный врач Г. Камбарова**

*Исп. Идирисов М.М.*

*тел. 397-89-49*