|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Қазақстан Республикасы**  **Денсаулық сақтау министрлiгi**  **Павлодар облысы әкімдігі**  **Павлодар облысы**  **Денсаулық сақтау басқармасының**  **Шаруашылық жүргізу құқығындағы**  **«Ақсу орталық ауруханасы»**  **Коммуналдық мемлекеттік кәсіпорны** |  | **Министерство здравоохранения**  **Республики Казахстан**  **Коммунальное государственное**  **ппредприятие на праве хозяйственного ведения**  **«Аксуская центральная больница»**  **Управления здравоохранения**  **Павлодарской области**  **Акимата Павлодарской области** | |
| 140100, Павлодар обл., Ақсу қаласы,  Қамзин көшесi, 53  тел./факс (871837) 5-09-67 |  | 140100, г. Аксу Павлодарской обл.,  ул. Камзина, 53  тел./факс (871837) 5-09-67 |

**Отчет**

**о работе Службы поддержки пациентов и внутреннего контроля**

**КГП на ПХВ «Городская больница г. Аксу» по обращениям**

**за 12 месяцев 2022 года**

Большое внимание Службой поддержки пациента и внутреннего контроля уделяется рассмотрению жалоб, обращений физических и юридических лиц. С персоналом проведен инструктаж Закона РК от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями от 01.07.2017г.). Все письменные и устные обращения граждан регистрируются в журнале обращений, принимаются меры по решению проблем пациентов на месте по мере их появления и в срок, не превышающий 5 календарных дней. Ежемесячно проводится анализ мониторинга обращений.

**Мониторинг обращений за 12 месяцев 2022 - 2021 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **инстанция** | **12 мес. 2021 год** | **12 мес. 2022 год** |
| **Абс.ч** | **Абс.ч.** |
| 1 | ДККМФД | 5 | 4 |
| 2 | МЗ РК | 3 | 2 |
| 3 | Партия «Аманат» | 1 | 0 |
| 4 | Аким области | 5 | 4 |
| 5 | Аким г. Аксу | 25 | 23 |
| 6 | УЗО | 39 | 29 |
| 7 | ФСМС | 55 | 70 |
| 8 | СППВК ГБ г. Аксу | 283 | 278 |
|  | **Всего** | **416** | **410** |

**Структура обращений:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **структура обращений** | **12 мес. 2021г** | | **12 мес. 2022г** | |
| **Количество** | **Удельный вес** | **Количество** | **Удельный вес** |
| **1** | консультативного характера | 219 | 52,6% | 222 | 54,1% |
| **2** | Организация работы поликлиники | 32 | 7,7% | 30 | 7,3% |
| **3** | бесплатному лекарственному обеспечению, обеспечению молочной смесью | 30 | 7,2% | 29 | 7,1% |
| **4** | Благодарности | 22 | 5,3% | 29 | 7,1% |
| **5** | Не предоставление разъяснительной работы | 25 | 6,0% | 22 | 5,5% |
| **6** | по вопросам инвалидности | 18 | 4,3% | 17 | 4,1% |
| **7** | качество медицинской помощи | 16 | 3,9% | 14 | 3,4% |
| **8** | организации работы стационара | 14 | 3,4% | 12 | 2,9% |
| **9** | вопросам госпитализации | 14 | 3,4% | 11 | 2,7% |
| **10** | По работе в информационной системе (ИС КМИС) | 7 | 1,7% | 7 | 1,7% |
| **11** | Этике | 8 | 1,9% | 7 | 1,7% |
| **12** | Материально-техническое состояние больницы (протекание кровли, ремонт) | 6 | 1,4% | 6 | 1,5% |
| **13** | Выдаче б/листа | 3 | 0,7% | 3 | 0,7% |
| **14** | По прикреплению к поликлинике | 2 | 0,5% | 1 | 0,2% |
|  | **Всего** | **416** | **100%** | **410** | **100%** |

**По структуре**: большой удельный вес занимают консультативные вопросы. Количество обращений консультативного характера в вышестоящие организации во 2-м квартале в сравнении с 1-м кварталом 2022 года уменьшилось в связи с увеличением обращений по консультативным вопросам в Службу поддержки пациентов больницы. На втором месте - по организации работы поликлиники, на третьем и четвертом – по бесплатному лекарственному обеспечению и благодарности, на пятом – не предоставление разъяснительной работы, на шестом – вопросам инвалидности, на седьмом - качеству медицинских услуг, на восьмом - организации работы стационара, на девятом - вопросам госпитализации, на десятом - работе в информационной системе (ИС КМИС), этике, материально-техническому состоянию больницы. Количество обращений на качество медицинской помощи уменьшилось на 12,5%.

**Обращения в акимат г. Аксу за 2022 (**ватсап, инстаграмм**)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Структура обращений** | **Количество** | | **Обоснованность** |
| **Абс.ч** | **Уд.вес** |
| **1** | Материально-техническое состояние больницы (протекание кровли, ремонту в отделениях) | 6 | 26,1% | 3- обоснованные  3- необоснованные |
| **2** | Вопросам инвалидности | 4 | 17,4% | необоснованная |
| **3** | Необеспечение лекарственными средствами по ГОБМП (противосудорожным – сабрил, эпикс) | 3 | 13,1% | обоснованная -2  необоснованная - 1 |
| **4** | Этике | 3 | 13,1% | необоснованная |
| **5** | Включению в ИПР санаторно-курортного лечения, выделение денег на лечение в РДЦ сыну | 2 | 8,7% | необоснованная |
| **6** | Организация работы поликлиники (работе коллцентра, организация записи на прием) | 2 | 8,7% | обоснованная |
| **7** | По несвоевременной диагностике онкопатологии | 1 | 4,3% | необоснованная |
| **7** | Организации работы приемного покоя инфекционного отделения (длительность ожидания) | 1 | 4,3% | необоснованная |
| **8** | Обеспечение кулерами поликлиники | 1 | 4,3% | необоснованная |
|  | **Всего** | 23 | | Обоснованная – 6 (26%)  Необоснованная – 17 (74%) |

Выводы: В 2022 году отмечается уменьшение обращений в акимат на 2 случая, в основном жалобы по материально-технической базе стационара, необходимости ремонта, состояния подъездных путей, по вопросам инвалидности. Неоднократные обращения О.Ж.К. – 11 раз по вопросам выделения материальной помощи, сроках инвалидности, спонсорской помощи для лечения сына в РДЦ для контроля кетогенной диеты, последнее от 26.12.2022 года - отказу в включении в ИПР санаторно-курортного лечения сыну с д-зом: Эпилепсия

**Анализ обращений по КГП на ПХВ «Городская больница г. Аксу» за 12 месяцев 2022 года/2021 года в ФСМС и принятых мерах по снижению жалоб**

Зарегистрировано обращений всего за 12 месяцев 2022 года - 70

Зарегистрировано обращений всего за 12 месяцев 2021 года – 55

**Структура обращений:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **структура обращений** | **12 мес. 2021г** | | **12 мес. 2022г** | |
|  |  | **Количество** | **Удельный вес** | **Количество** | **Удельный вес** |
| 1 | Качество медицинских услуг | 8 | 14,4% | 7 | 10,0% |
| 2 | Не предоставление КДУ, длительность ожидания записи | 4 | 7,3% | 5 | 7,1% |
| 3 | Работе фильтр кабинета поликлиники | 4 | 7,3% | 1 | 1,4% |
| 4 | По работе в информационной системе (ИС КМИС) | 5 | 9,1% | 8 | 11,5% |
| 5 | Не проведение разъяснительной работы | 3 | 5,5% | 8 | 11,5% |
| 6 | этике | 4 | 7,3% | 5 | 7,1% |
| 7 | Организация работы поликлиники | 9 | 16,4% | 10 | 14,3% |
| 8 | консультативного характера | 2 | 3,6% | 9 | 12,9% |
| 9 | Работе мобильной бригады | 1 | 1,8% | 1 | 1,4% |
| 10 | Задержки результатов ПЦР Ковид-19 | 4 | 7,3% | 1 | 1,4% |
| 11 | По прикреплению к поликлинике | - | - | 3 | 4,3% |
| 12 | Работа коллцентра поликлиники | 1 | 1,8% | 2 | 2,9% |
| 13 | Выписка рецепта на психотропный препарат | - | - | 1 | 1,4% |
| 14 | Задержка в направлении через Портал госпитализации | 2 | 3,6 | 3 | 4,3% |
| 15 | ГОБМП (бесплатному лекарственному обеспечению, обеспечению молочной смесью | 4 | 7,3% | 4 | 5,7% |
| 16 | организации работы стационара | 4 | 7,3% | 1 | 1,4% |
| 17 | Благодарность | - | - | 1 | 1,4% |
|  | ВСЕГО | 55 | 100% | 70 | 100% |

Отмечается рост обращений в 2022 году в сравнении с 2021 годом на 15 случаев. Из 70 обращений: обоснованных – 17 обращений (24,3%), необоснованных – 53 (75,7%).

Увеличилось за счет обращений консультативного характера с 2 случаев до 9 в 2022 году, жалоб по организации работы поликлиники с 9 до 10 обращений (несвоевременность обслуживания вызова, неудовлетворенность дистанционным обслуживанием, задержка обслуживания скорой помощи поликлиники, несвоевременное оповещение пациентов об изменении графика работы врача, ), затруднений в дозвоне в коллцентр для записи на прием, жалоб по работе информационной системы ИС Дамумед) увеличилось с 5 до 8 раз, недостаточной разъяснительной работе увеличилось в 2,7 раз.

Уменьшилось количество жалоб на качество медицинской помощи на 12,5%, на работу фильтр кабинета с 4-х до 1 обращения, работе стационара и имеется благодарность от пациента.

Увеличение обращений в 2022 году объясняется дублированием регистрации обращения пациента по одному и тому же вопросу, так например из 70 обращений в 2022 году пациент К-на Ж.К. – обращалась 11 раз по коду внесенных медицинских услуг в ИС, так например, 13.01.2022 года в 07:46 и повторно 13.01.2022 года в 08:06; 14.01.2022г. 16:46, повторно 14.01.2022г. в 16:49; 30.11.2022г. 10:15, повторно по том же вопросу - 30.11.2022г. в 10:58 и т.д. С пациенткой регулярно проводится беседа по телефону, неоднократно приглашалась на личное собеседование для проведения разъяснительной работы, с предоставлением номеров телефона администрации поликлиники и Службы поддержки пациентов в случае возникновения вопросов по оказанию медицинских услуг.

**За 12 месяцев 2022 года:**

На 1-м месте обращения по организации работы поликлиники – 10 сл. - 14,3% (несвоевременность проведения патронажей, несвоевременность обслуживания вызова на дому, задержка обслуживания скорой помощи поликлиники по 4-й категории, несвоевременное оповещение пациентов об изменении графика работы врача), на 2-м месте обращения консультативного характера – 12,9%, на 3-м месте: по работе в информационной системе (ИС КМИС) и недостаточной разъяснительной работе – по 8 случаев – 11,5%.

на 4-м месте - качеству медицинских услуг и этике (10,0%).

на 5 - длительность ожидания КДУ и этике - по 5 случаев – 7,1%.

На 6-м месте по ГОБМП (бесплатному лекарственному обеспечению, обеспечению молочной смесью – 4 сл. – 5,7%.

**Динамика структуры обращений**

**за 1, 2 и 3 квартал 2022 года.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **структура обращений** | **1 квартал 2022г** | | **2 квартал 2022г** | | **3 квартал 2022г** | | **4 квартал**  **2022г.** | |
|  |  | **Количество** | **Удельный вес** | **Количество** | **Удельный вес** | **Количество** | **Удельный вес** | **Количество** | **Удельный вес** |
| 1 | По работе в информационной системе (ИС КМИС) | 5 | 17,1% | 2 | 14,3% | 1 | 7,7 | - | - |
| 2 | консультативного характера | 3 | 10,3% | 3 | 21,6% | 3 | 23,1 | 1 | 7,1% |
| 3 | Не проведение разъяснительной работы | 3 | 10,3% | 2 | 14,3% | 2 | 15,3 | 2 | 14,4% |
| 4 | ГОБМП (бесплатному лекарственному обеспечению, обеспечению молочной смесью | 3 | 10,3% | 1 | 7,1% | - | - | - | - |
| 5 | Не предоставление КДУ, длительность ожидания записи | 3 | 10,3% | - | - | 1 | 7,7 | 2 | 14,4% |
| 6 | Качество медицинских услуг | 2 | 6,9% | 1 | 7,1% | 1 | 7,7 | 1 | 7,1% |
| 7 | Организация работы поликлиники | 2 | 6,9% | 2 | 14,4% | 2 | 15,3 | 3 | 21,5% |
| 8 | Работа коллцентра поликлиники | 2 | 6,9% | - | - | - | - | 1 | 7,1% |
| 9 | этике | 1 | 3,5% | 1 | 7,1% | 1 | 7,7 | - | - |
| 10 | Работе мобильной бригады | 1 | 3,5% | - | - | - | - |  |  |
| 11 | Задержки результатов ПЦР Ковид-19 | 1 | 3,5% | - | - | - | - | - | - |
| 12 | Работе фильтр кабинета поликлиники | 1 | 3,5% | - | - | - | - | - | - |
| 13 | по прикреплению к поликлинике | 1 | 3,5% | - | - | - | - | 1 | 7,1% |
| 14 | Выписка рецепта на психотропный препарат | - | - | 1 | 7,1% | - | - | 1 | 7,1% |
| 15 | Организация работы стационара (по работе кабинета выписки б/листов) | 1 | 3,5% | - | - | - | - | 1 | 7,1% |
| 16 | Задержка в направлении через Портал госпитализации | - | - | 1 | 7,1% | 1 | 7,7 | 1 | 7,1% |
| 17 | Благодарность | - |  | - | - | 1 | 7,7 | - | 0 |
|  | ВСЕГО | 29 | 100% | 14 | 100% | 13 | 100% | 14 | 100% |

Отмечается уменьшение обращений во 2-м, 3-м и 4-м квартале в сравнении с 1-м на 15-16 случаев.

1) Осуществляется постоянный контроль за работой по достоверности и своевременности внесения в ИС оказанных медицинских услуг, правильной кодировке. Отмечается уменьшение обращений по работе в ИС КМИС во 2-м квартале в сравнении с 1-м в 2,5 раза, в 3-м квартале в сравнении с 1-м в 5 раз, где обращения, в основном, были от одной пациентки по внесению кодов медицинских услуг в ИС, дублированием ее обращений в программе. После проведения регулярной разъяснительной работы с пациенткой - обращения уменьшились. В 4-м квартале обращений по работе ИС не было.

2) Количество обращений консультативного характера уменьшилось в 4-м квартале в связи с увеличением обращений по консультативным вопросам в Службу поддержки пациентов больницы - по услугам КДУ, обоснованности в отказах в направлении на дорогостоющее обследование и консультации при отсутствии статуса застрахованности; имеются обращения консультативного характера в ФСМС для проверки и подтверждения ответа, предоставленного Городской больницей г. Аксу. Для работы с населением по обращениям в Службе поддержки пациентов и внутреннего контроля функционирует телефон доверия с 3-канальным IP-телефоном. На сайте больницы есть возможность населения получить информацию по всем интересующим их вопросам. На регулярной основе обученными специалистами проводится разъяснительная работа с населением по вопросам коронавирусной инфекции, ОСМС, вопросам прикрепления населения, вакцинации и т.д. Проводится информирование население посредством электронных экранов, проката а/видеороликов в поликлинике и стационаре. С февраля месяца Аксуская городская больница открыла свою страницу в instagram с целью освещения информации для жителей города и сельской зоны. На странице отражены события, проходившие в больнице: ситуация о коронавирусе, информация о вакцинации, об ОСМС, о приемах специалистов и другим актуальным темам.

3) Для уменьшения длительности ожидания КДУ проведены следующие мероприятия: в связи с неукомплектованностью акушер-гинекологами поликлиники, обусловленной нахождением в декретных отпусках 4 врачей, в марте - апреле 2022 года были приняты на работу по совместительству 4 врача акушер-гинеколога, в стационар приняты на работу – 2 врача акушер-гинеколога. Принят на работу в поликлинику в апреле 2022 года врач окулист для работы в передвижном медицинском комплексе и врач кардиолог для проведения скрининга по БСК. С целью доступности оказания медицинской помощи лор врача составлен гибкий график работы специалиста, при увеличении обращаемости пациентов удлиняются часы приема, а также с целью разгрузки приема лор врача в будние дни осмотр пациентов по скринингу организован дополнительно в субботу. Длительность ожидания КДУ уменьшилась на данное время и составляет – от 2-х до 7 дней.

За октябрь месяц – 2 обращения по поводу того, что для получения направления на КТ, МРТ нужно подтверждение заместителя по медицинской части поликлиники, которое было введено для обеспечения контроля обоснованности направлений на дорогостоющее обследование.

4) Также регулярно решаются вопросы лекарственного обеспечения по ГОБМП, в результате чего обращения по своевременному бесплатному лекарственному обеспечению уменьшились во 2-м квартале, в 3-м и 4-м квартале не было.

5) Количество обращений на качество медицинской помощи уменьшилось в 2 раза. По обращениям на качество медицинской помощи Службой внутреннего контроля своевременно проводятся разборы с принятием мер по устранению допущенных дефектов.

4) По работе коллцентра обращений с апреля месяца не было, так как были проведены мероприятия по усилению работы коллцентра, дополнительно были введены в штаты 2 специалиста оператора, всего в день работают одновременно 6 операторов, дополнительно регистратор справочной.

5) С целью уменьшения обращений по этике медицинского работника в структурных подразделениях предприятия регулярно проводятся семинары по этике и деонтологии.

6) С 27.09.-28.09.2022г. прошли обучение по организации работы Службы поддержки пациентов и внутреннего контроля, коммуникативным навыкам – 2 специалиста.