**п. 16. Анализ результатов независимой оценке качества услуг (НОК), оказываемых МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района. Информация о принятых мерах, принятых по рекомендации Общественного совета.**

**16.1. Анализ результатов последней проводившейся НОК:**

Результаты НОК: всего сдано бумажных анкет амбулаторных пациентов – 4296, стационарных - 1115. Положительно оценена деятельность учреждения здравоохранения в стационарных условиях 89% пациентов (96% - 2016г), в амбулаторных – 92% (93% - 2016г):

I. По результатам независимой оценки качества проводимой Минздравом России он-лайн за период с 01.01.2017 по 20.09.2017г

1. в амбулаторных условиях средний балл по Ростовской области - 55.6, в Неклиновском районе – 68;

1. в стационарных условиях средний балл по Ростовской области – 59, в Неклиновском районе – 69.

II. По результатам независимой оценки качества проводимой в подразделениях ЦРБ Неклиновского района при анонимном анкетировании пациентов:

1. в амбулаторных условиях всего рецензентов 3780, положительных ответов 93%. Структурирование ответов распределялось по следующим критериям:

- Удовлетворенность обслуживанием (доброжелательность, вежливость) – 92%,

- Удовлетворенность компетентностью медицинских работников – 98%,

- Удовлетворенность сроками ожидания приема – 99%

- Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе медицинской организации - 94%

- Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации – 88%,

- Удовлетворенность временем ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) – 99%;

1. в стационарных условиях всего рецензентов 300, положительных ответов 96%. Структурирование ответов распределялось по следующим критериям:

- Удовлетворенность сроками ожидания плановой госпитализации – 99%,

- Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе медицинской организации- 92%,

- Удовлетворенность питанием во время пребывания в медицинской организации – 90%,

- Удовлетворенность отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 98%,

- Удовлетворенность компетентностью медицинских работников медицинской организации – 96%

- Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации – 88%,

- Удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу – 98%

**16.2. Анализ проблемных вопросов Неклиновского района по результатам социологического опроса, проведенного АО «Всероссийский центр изучения общественного мнения» в сентябре-ноябре 2017 года.**

16.2.1. Актуальность проблем определялась по двум параметрам:

- Рекомендации граждан.

- Проблемы, возникшие при личном взаимоотношении со службами.

Превалирующими проблемами для Неклиновского района являются (в порядке убывания):

|  |  |
| --- | --- |
| **«Рекомендации граждан»** | **«Проблемы, возникшие при взаимоотношении со службами»** |
| Дефицит врачей в поликлиниках и больницах | Дефицит врачей в поликлиниках и больницах |
| Качество медицинской помощи | Нехватка лечебно-диагностического оборудования |
| Нехватка лечебно-диагностического оборудования | Качество медицинской помощи |
| Большие очереди в поликлиниках и больницах | Большие очереди в поликлиниках и больницах |
| Низкая квалификация врачебного персонала | Низкая квалификация врачебного персонала |
| Нехватка или отсутствие больниц в Вашем населенном пункте | Нехватка или отсутствие больниц в Вашем населенном пункте |
| Нехватка или отсутствие аптек в Вашем населенном пункте | Нехватка или отсутствие аптек в Вашем населенном пункте |

По отношению к результатам социологического опроса 2015 года, в 2017 году менее актуальны проблемы связанные с очередями в лечебные подразделения (19% по отношению к 28%), но имеется рост актуальности дефицита оборудования (31% по отношению к 17%) .

Наибольшую активность жители Неклиновского района по данным социологического опроса 2015 и 2017 года проявили по вопросам: «Дефицит врачей в поликлиниках и больницах», «Качество медицинской помощи», «Нехватка лечебно-диагностического оборудования».

* + 1. Информация по решению проблемных вопросов в части организации и качества медицинской помощи в Неклиновском районе.

1. **«Дефицит врачей в поликлиниках и больницах»**

Исполнение областных мероприятий по повышению привлекательности врачебной профессии в сельской местности и мероприятий по повышению престижности профессии врача: участие во встрече выпускников, в «Ярмарке вакансий» РостГМУ, в районе реализуется программа «Земский доктор»: Всем врачам молодым специалистам, привлеченным в МБУЗ «ЦРБ» в 2017 году была выплачена единовременная компенсационная выплата в размере 1 миллиона рублей.

Также вышеупомянутые специалисты включены в поименный список молодых специалистов здравоохранения на получение бюджетной субсидии на приобретение (строительства) жилья. Одному врачу приобретено жилье за счет областных бюджетных субсидий.

Осуществляется участие и деятельность по популяризация медицинских профессий: на педвсеобучах, встречах с выпускниками школ Неклиновского района, публикации в СМИ.

Информация о наличие вакансий ежемесячно размещается на веб-сайтах Министерства здравоохранения Ростовской области, Администрации Неклиновского района, Центра занятости Неклиновского района, учреждения здравоохранения Неклиновского района; всем медицинским работникам Неклиновского района предоставляется компенсация расходов на оплату жилья и коммунальных услуг в соответствии с областным законом РО № 274-ЗС от 17.01.2005 г. «О социальной поддержке отдельных категорий граждан, работающих и проживающих в муниципальных районах Ростовской области»;

В рамках целевой подготовки в 2017 году было выдано 16 целевых направлений. Поступили в ВУЗ и обучаются в рамках целевой подготовки 2 человека. Обеспечена додипломная подготовка студентов 3-5 курсов медицинских ВУЗов из числа обучающихся по целевому направлению. Со всеми студентами заключен «договор о целевом обучении». Ежемесячные стипендии выплачиваются 7 студентам.

За 2017 год повысили квалификацию 23 врача, 48 средних медицинских работников. Получена первичная специализация по специальностям «эндоскопия», «хирургия» - 2 врачами.

Сформированы мобильные бригады в составе акушера-гинеколога, хирурга, педиатра, невролога, офтальмолога, патронажных и прививочных медицинских сестер. Деятельность осуществляется в соответствии с графиком выездов.

1. **«Качество медицинской помощи».**

Исполнен Плана мероприятий по улучшению качества работы МБУЗ «ЦРБ», Решения общественного Совета (Протокол № 13 от 20.09.2017).

Анкетирование: всего сдано бумажных анкет амбулаторных пациентов – 4296, стационарных - 1115. Положительно оценена деятельность учреждения здравоохранения в стационарных условиях 89% пациентов (96% - 2016г), в амбулаторных – 92% (93% - 2016г) межведомственной комиссии.

Осуществлен детальный разбор причин смертности в районе, с анализом смертности в категории трудоспособного населения. Обсуждались меры межведомственного воздействия на социальные и медицинские факторы, в том числе меры административного воздействия к тубинфицированным лицам, уклоняющимся от обследования и лечения. Решения выносились на обсуждение Глав сельских поселений.

Осуществление внутреннего трехуровневого контроля качества и безопасности медицинской помощи населению района на всех этапах ее оказания в соответствии с приказом главного врача от 09.01.2017 6 «Об организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области».

Оценка деятельности осуществлялась в соответствии с критериями утвержденными приказом № 8 по МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района от 09.01.2017 г «О мерах по улучшению качества деятельности врача терапевта участкового, медицинской сестры участковой на терапевтическом участке, врача общей практики (семейного), медицинской сестры врача общей практики (семейного), врача-педиатра участкового» и приказом № 123 от 01.08. 2016г. «Об утверждении показателей и критериев оценки эффективности деятельности персонала МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района», критерии учитывались при начислении выплат стимулирующего характера.

Со всеми медицинскими работниками Неклиновского района заключены «эффективные контракты», критериями стимулирующих выплат которых являются показатели качества медицинской помощи.

- за ненадлежащее качество исполнения своих трудовых обязанностей приказами главного врача по Неклиновскому району в 2017 году вынесены дисциплинарные взыскания:

- «выговор»: 4 медработникам,

- «замечание»: 2 медработнику.

- за невыполнение критериев «эффективного контракта» направленных на повышение качества медицинской помощи снижены доплаты стимулирующего характера 32 медицинским работникам.

- вопросы качества медицинской помощи выносятся на обсуждение на ежедневных планерных совещаниях, ежеквартальных районных медсоветах, врачебных конференциях, ежемесячных днях учебы фельдшеров. Проводятся инструктажи с врачами, допустившими дефектуру, с разбором каждой выявленной дефектуры.

- еженедельно проводятся персональные тренинги по вопросам оформления медицинской документации, выполнению стандартов лечения и обследования.

- организована еженедельная школа “терапевта и врача общей практики”, в рамках которых обсуждаются вопросы организационной и лечебной деятельности, качества медицинской помощи, маршрутизации пациентов.

В ЛПУ г. Таганрога для получения специализированных видов медицинской помощи направлено 1462 пациентов. В областные лечебно-профилактические учреждения направлено 4365 пациентов.

На еженедельных выездах в ЛПУ района проводятся инструктажи по вопросам качества медицинской помощи, вопросам дифференцированного роста заработной платы медработников.

Внедряются «Предложения (Практические рекомендаций) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационар), (поликлиника)», разработанные Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения:

1. Участие заместителей главного врача по детству и родовспоможению, по медицинской части, по поликлинической работе, по медицинскому обеспечению МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района в видеоселекторном совещании Росздравнадзора по внедрению Практических рекомендаций.

2. В рамках Медицинского совета МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района проведена презентация слайдов Практических рекомендаций, подготовленных генеральным директором ФГБУ «Центр мониторинга и клинико-экономической экспертизы» федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения

3. Актуализирован приказ МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района «Об организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района Ростовской области» в соответствии с Практическими рекомендациями, базовым перечнем направлений внутреннего контроля:

1. **«Нехватка лечебно-диагностического оборудования».**

Оснащение оборудованием лечебно – диагностическим оборудованием осуществляется в соответствии с утвержденными перечнями оснащения при наличии финансирования. В целях компенсации дефицита необходимого лечебно - диагностического оборудования налажено взаимодействие с ГБУ «ОКДЦ», ГУЗ «Центр восстановительной медицины и реабилитации», межрайцентр г. Таганрог, ГУЗ «ОКБ», «РОКБ №2», «ОДБ». За счет средств ОМС выполнено в том числе до 350 МРТ и 500 КТ исследований.

Клинико-диагностическими лабораториями областных учреждений и межтерриториального центра г. Таганрога выполнено 57520 исследований.

Всего в ЦРБ Неклиновского района за 2017 год выполнено: 22378 флюорографических, 4640 эндоскопических, 18372 ультразвуковых исследований.

На оборудовании клинико-диагностической лаборатории ЦРБ выполняется весь объем исследований утвержденный Стандартами, приказом Минздрава Рос­сии от 10.05.2017 N 203н "Об утверждении крит­ериев оценки качества медицинской помощи" (Зарегистрирован в Минюсте России 17.05­.2017 N 46740).

В 2016 – 2017 г.г. подразделения МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района оснащены дополнительно биохимическими анализаторами (6 единиц), в том числе автоматическим анализатором ACCENT 200, ультразвуковым аппаратом Mindray7, физиотерапевтическим оборудованием (8 единиц), другим диагностическим оборудованием (мониторы витальных функций, электрокардиографы, электроэнцефалограф, глюкометры и др.) на общую сумму 5107133.0 тыс руб.

На 2018-2019 г.г. подана заявка на приобретение рентгенологического оборудования для ЦРБ и Синявской участковой больницы.

**16.3. Информация о мерах, принятых по результатам НОК в соответствии с рекомендациями общественных советов.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | рекомендации | исполнение |
| Протокол № 13  от 20.09.2017 | - продолжить поэтапное проведение капитального ремонта зданий МБУЗ «ЦРБ» Неклиновского района. | Завершен 1 этап капитального ремонта: ремонт кровли, работы по замене систем канализации, отопления, водоснабжения на всех этажах правого крыла основного здания. Так же выполнены внутренние штукатурные и отделочные работы помещений. |
| - продолжить работу по замене зданий ФАП, требующих ремонта на модульные здания. | В 2017 году установлено и введено в эксплуатацию 4 модульных здания ФАП |
| -осуществлять персональный контроль за проведением анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг. | всего сдано бумажных анкет амбулаторных пациентов – 4296, стационарных - 1115. Положительно оценена деятельность учреждения здравоохранения в стационарных условиях 89% пациентов (96% - 2016г), в амбулаторных – 92% (93% - 2016г) |

Главный врач МБУЗ «ЦРБ»

Неклиновского района Д.В. Кузнецов.

Исп. Фабрицкий С.П. 88634721191