

Главному врачу  
ГБУЗРК «ЦГБ г. Армянска»  
Райковой Т.Л.

#### Докладная записка

Во исполнение приказа Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 21 декабря 2012 года № 1340 «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности» в ГБУЗРК «ЦГБ г. Армянска» созданы постоянно действующие комиссии:

- 1) В части соблюдения порядков оказания медицинской помощи взрослому населению;
- 2) Для проведения контроля качества и безопасности медицинской помощи, стандартов оказания медицинской помощи детскому населению;
- 3) Для проведения контроля качества и безопасности в части соблюдения медицинскими организациями безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации – приказ по ГБУЗРК «ЦГБ г. Армянска» от 12.01.15 г. № 02.

Утверждено Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗРК «ЦГБ г. Армянска». Введена трехуровневая система внутреннего контроля качества и безопасности медицинской помощи:

- заведующие структурными подразделениями;
- заместитель главного врача по ЭВН, инженер по технике безопасности;
- врачебная комиссия.

Экспертиза процесса оказания медицинской помощи проводимая по заключенным случаям.

В обязательном порядке экспертизе подлежат:

- случаи летальных исходов;
- случаи внутрибольничного инфицирования и осложнения;
- случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста;
- случаи повторной госпитализации по поводу одного и того же заболевания в течении месяца;
- случаи заболеваний с удлинёнными или укороченными сроками лечения;
- случаи с расхождением ишемического и патологоанатомического диагнозов;
- случаи с нераспознанными смертельными осложнениями;
- случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

Проводится анкетный опрос по удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи.

Однако, в процессе организации работы по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности возникла потребность в методической помощи по заполнению и ведению отчетно – учетной документации, формированию показателей УКД, УКД, расчету интегральной оценки качества медицинской помощи по методике оценки конечных результатов – модели конечных результатов.

Просим рассмотреть вопрос о возможности проведения обучающих семинаров для врачей – статистиков и ответственных лиц по данному разделу.

Прилагается анализ анкетного опроса по удовлетворительности пациентов качеством медицинской помощи.

По результатам проведенного анкетирования по удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи выявлено:

Поликлиника, терапевтическое отделение.

- 1) Жалобы по всем (семи) позициям анкеты, диапазон баллов – от 3 до 5;
- 2) 29,4% жалоб – состояние лекарственного обеспечения;
- 3) 17,6% - состояние материально – технического обеспечения;
- 4) По 11,8% - квалификация и профессионализм врачей;
  - состояние санитарно – гигиенических условий;
  - адекватность оказания медицинской помощи.

Поликлиника, педиатрическое отделение.

- 1) Жалобы по всем (семи) позициям анкеты;
- 2) Самые низкие баллы из всех опрашиваемых отделений;
- 3) Практически равное распределение жалоб по всем позициям;
- 4) Имеет место самая низкая больная оценка – «1» за организацию (доступность медицинской помощи в режиме работы, работа регистратуры, организация приема врачей), вежливость и внимательность врачей.
- 5) В «2» балла оценивали вежливость и внимательность врачей, адекватность оказания медицинской помощи, материально – техническое обеспечение, состояние лекарственного обеспечения.

Инфекционное отделение.

- 1) Диапазон баллов от 3 до 5;
- 2) Снижение баллов за материально – техническое обеспечение, организацию питания, порядок организации получения стационарной медицинской помощи.

Терапевтическое отделение.

- 1) Диапазон баллов от 3 до 5 баллов;
- 2) 37,5% замечаний к состоянию материально – технического обеспечения;
- 3) 25% - к организации питания;
- 4) По 12,5% - порядок организации медицинской помощи
  - квалификация и профессионализм врачей;
  - состояние лекарственного обеспечения;
- 5) Отдельные положения – диетпитание.

Детское отделение.

- 1) Все позиции – 5 баллов;
- 2) Положение – наличие горячей воды круглосуточно.

Гинекологические койки.

- 1) Диапазон баллов от 2 до 5, замечания практически по всем позициям;
- 2) 26,3% жалоб – организация питания;
- 3) 21,1% - состояние санитарно – гигиенических условий (в том числе «2» балла);
- 4) 15,8% - квалификация и профессионализм врачей (по «4» балла);
- 5) По 10,5% - состояние материально – технического обеспечения  
- вежливость и внимательность врачей;  
- адекватность оказания медицинской помощи.
- 6) Отдельное пожелание – улучшить возможность проведения гигиенических процедур.

Заместитель  
главного врача по ЭВН



О.А. Курдес