Отчет об организации независимой оценки качества медицинской помощи и анализ результатов исследования социологического опроса за 6 месяцев 2026 года удовлетворенности респондентов качеством медицинской помощи в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя

Количество опрошенных респондентов: 1605 (900 анкетирование при помощи бумажных носителей, 760 интерактивное голосование на официальном сайте gkb2@mail.ru), 30,5 % от общего числа пролеченных пациентов выбыло 5262).

В соответствии с приказом МЗ РФ № 201н от 04.05.2018г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» и № 221 от 14.05.2018г. «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями» в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г Ставрополя на постоянной основе проводится независимая оценка качества медицинских услуг. Помимо анкетирования при помощи бумажных анкет и интерактивного голосования, в больнице практикуется устный опрос пациентов отделений о качестве условий оказания услуг, а именно: комфортность условий, качества питания, доброжелательности и вежливости персонала, открытости и доступности информации об учреждении, администрации, курирующий и контролирующих органах, логистической, транспортной доступности.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации:

1.1 Доля потребителей услуг, информации о работе ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила 98,2%;

1.2 Доля потребителей услуг, удовлетворенных полнотой информации о порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила 99%.

1.3 Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой навигации внутри ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила 98%;

2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила **96%.**

2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя **96,8%.**

2.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг **92%;**

2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью в приемном отделении ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила **91%** пациентов, госпитализированных в плановом порядке.

2.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила **99%** пациентов с установленной группой ограничения трудоспособности.

3 Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

3.1. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) составил 7-10 дней;

3.2. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации **100%.**

4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников:

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников ГБУЗ СК «ГКБ №2» **г.** Ставрополя составила **99%;**

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость сотрудников приемного отделения ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя составила **96%**.

5 Показатель, характеризующий удовлетворенность оказанными услугами в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя:

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами составила **96%.** Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя для получения медицинской помощи **100%.** За 6 месяцев 2026 года выбыло –5262 пациента. Для сотрудников больницы: врачей, среднего и младшего медицинского персонала организован постоянно действующий семинар: «Этика и деонтология в практической медицине». Утвержден приказом главного врача Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУЗ СК «ГКБ №2» г Ставрополя. Особое внимание уделяется разбору жалоб пациентов или их представителей, тщательно разбирается каждое обращение, отлажена оперативная работа на портале ПОС (портал обратной связи), за 6 месяцев 2026 года отработано 17 обращений, тщательно разобрана каждая ситуация с привлечением компетентных экспертов, даны подробные ответы или разъяснения. Сделаны административные выводы, а в отдельных случаях дисциплинарные решения, заявители удовлетворены, повторные обращения не зафиксированы. К работе по анкетированию и устным опросам привлекаются студенты базового медицинского колледжа. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи, а преследует цель оценки условий оказания услуг по таким общим критериям как:

- открытость и доступность информации о медицинской организации,
- комфортности условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги, доброжелательность, этичное, корректное общение, вежливость,
- доступность медицинских услуг для инвалидов,
- удовлетворенность оказанными услугами.

Начальник организационно-методического отдела Н.А.Тальницкая