**Итоги работы
Службы поддержки пациента и
внутреннего контроля (аудита) в
Жамбылской областной
многопрофильной больнице
за 2023-2024 гг.**

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ ЖАЛОБ ПО УРОВНЮ ОБРАЩЕНИЙ ЗА 2023-2024 Г.Г

	2023	2024	Удельный вес, % (динамика с 2023 годом)
Call-орталык	38	28	-33,3%
Инстаграмм	6	8	-33,3%
ЖОМБ	10	8	+28,5%
ФОМС	5	7	-40%
УЗА	10	4	-20%
109	1	4	
КООЗ	7	4	-55,5%
Е-өтініш	10	7	-70%
Фейсбук	4	2	-50%
Судебные органы	1	0	-100%
итого	92	72	
Из них обоснованных :	3 обоснованные жалобы	2 частично обоснованная , 1 обоснованная	Уд вес обоснованности жалоб 1,3%

Благодарности

Всего за 12 месяцев 2024 года поступило 27 благодарностей по качеству оказания мед помощи в отношении медицинских сотрудников ЖОМБ: врачей, медицинских сестер, санитарок по профилям: кардиологии, медицинской реабилитации, гинекологии, хирургии. В отношении заведующей кардиологии Жубандыковой Р.М., врачей Камбаров Г.А., Бакнур Бауржанкызы, Бектенкызы А., медицинских сестер: Таубаева Б.А., Тураисова Н., Рахманова Б.К., Заурбекова А., заведующей медицинской реабилитации Таушан К.А., массажистки Айбану, санитарки; врачей гинекологии : Аликуловой У.А., У.А.Есжанов Е.У.Уракбаева Д.К.; заведующего хирургии Есимов Е.У. Молдашова Ж.М Крылдаков А.А.,мс Мамутова Г., Бейсеитова; заведующей дневного стационара Корпебаевой М.А.

Анкетирование

Анкетирование составило 98,4 % за 2024 года. В планах - внедрение фокусных встреч с пациентами, круглые столы с медицинскими ассоциациями, внедрение QR -кодов во всех структурных подразделениях с текстовым набором и видео и фото сопровождением по оказанию медицинской помощи. Улучшение госпитального сервиса с целью пациентоориентированности.

Государственные услуги

Всего за 12 месяцев 2024 оказано государственных услуг 16004, из них листов временной нетрудоспособности 2893, справок 129, выписных эпикризов по круглосуточному стационару 11084, дневному стационару-1769, платные-179 против 2023 года –всего государственных услуг 21730, из них листов временной нетрудоспособности 2852, справок 151, выписных эпикризов по круглосуточному стационару 17052, дневному стационару-1664, платные-11 (до разделения ОПЦ).

Рекомендации :

Усилить контроль заведующих всех структурных подразделений по качественному заполнению МКСБ врачами; проводить самооценку врачам, аудит историй заведующим отделений до ввода в ЭРСБ.

Соблюдать требования Протоколов диагностики и лечения всеми врачами

Не допускать необоснованной госпитализации.

Соблюдение исполнения Стандарта оказания хирургической помощи в РК № 41МЗРК ; 106 приказ МЗРК от 07.06.23г;

Проводить своевременную консультацию специалистов.

Профильным заместителям по хирургии усилить контроль за работой хирургического блока, по лечебной терапевтического блока.

Всеми врачами правильно отмечать исход пребывания в стационаре

<i>Проведенная работа по улучшению качества по ЖОМБ 2024г.</i>	Планы и задачи	Пути решения
Внедрен процесс маркировки с 1 июля 2024 года во всех отделениях ЖОМБ, установлен в 1С программе агрегационный вход и выходом промаркированных лекарственных препаратов с оборота .	Снизить уд. вес штрафных санкций	Ежемесячное мониторинговое наблюдение врачами и заведующими дефектных случаев, СВА, заместителей гл. врача по лечебной работе, хирургии, ККМУ, разборы с экспертами ФСМС.
АХЧ: обновлен парк мягкого инвентаря с выдачей по 10-15 комплектов постельного белья. Выданы АХЧ в каждое отделение микроволновые печи, по 1 термопоту	Подготовка к национальной аккредитации, подача заявки на прохождение аккредитации на 2025 год.	Обучение сотрудников по исполнению СОПов на местах, обходы отделений ,согласно графика по отделениям.
Проведено обучение по НЭК и СППиВА среди врачей и заведующих по мед страхованию медицинской ответственности врачей и смр.	Недопущение обоснованных жалоб	Решение жалоб по принципу «Здесь и сейчас». Публикации и выступления в СМИ врачей ЖОМБ и научные публикации в журналах по внедрению инноваций на местах.
Проводились разборы штрафных случаев с указанием дефектов и предотвращения случаев	Усиление культуры безопасности пациентов .	Регистрация инцидентов.
Проведена независимая экспертная комиссия по больному.	Обучение персонала коммуникативным навыкам и медиации .	Мониторинговое наблюдение ежеквартальное государственных услуг
Проводится мониторинг оказания государственных услуг	Для предотвращения страховых случаев совместная работа с врачами по качественному ведению мед документации	Проведение психологами обучение в отделениях ежемесячно, СУП заявку на обучение по медиации мед работников и заместителей главного врача .
Проведено обучение врачей и экспертов СППИВА по мед страхованию, по внесению изменений в Стандарт КР ДСМ №27/2022,КР ДСМ №149/20208,147 КР ДСМ	Своевременное оказание государственных услуг.	Мониторинг выдачи государственных услуг
Ежемесячный мониторинг инцидентов, безопасность пациента	Подготовка независимых экспертов с первой и высшей категорией. Развитие госпитального сервиса Обратная связь с населением	Участие в НЭК
Подготовка к национальной аккредитации	Мониторинг врачами проведения вскрытий	Увеличение количества аутопсий.