**Обеспечение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности за 2016г.**

С целью обеспечения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности во всех структурных подразделениях в части соответствия качества оказания медицинской помощи утвержденным федеральным порядкам и стандартам и дальнейшего уменьшения числа случаев оказания медицинской помощи с дефектами в ГБУЗ АО «Свободненская больница» издан ряд приказов: от 07.09.2013 № 443 «Об ответственных за внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ АО «Свободненская больница» (в данном приказе прописана персональная ответственность за проведение контроля качества медицинской помощи на всех уровнях), приказ от 24.01. 2014 № 34 «О контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ АО «Свободненская больница (приказ издан во исполнение приказа министерства здравоохранения области от 25.12.2013 № 1500 «Об организации контроля качества и безопасности медицинской помощи»), от 17.04.2014 № 297/1 «О порядке осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ АО «Свободненская больница», которым утверждено «Положение о порядке осуществления внутреннего контроля качества и безопасности в ГБУЗ АО «Свободненская больница». В соответствии с приказами проводится постоянный многоуровневый контроль качества оказания медицинской помощи в ГБУЗ АО «Свободненская больница».

В должностных инструкциях всех сотрудников ГБУЗ АО «Свободненская больница» отмечена персональная ответственность за контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

По результатам внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2016 году наложено 26 дисциплинарных взысканий, в том числе 11 выговоров и 15 замечаний.

В 2016 году страховыми медицинскими организациями проведена медико-экономическая экспертиза и экспертиза качества медицинской помощи в сфере обязательного медицинского страхования 6 976 случаев (2015 г. – 7375). По результатам проверок выявлено 748 случаев с дефектами (2015 г. – 1217), что составило 10,7 % (2014 г. – 16,5%).

Сумма средств, удержанных по результатам контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи составила 2 430 618,38 руб. (0,59% от суммы принятых к оплате реестров). Из них снято по результатам медико-экономического контроля и экспертизе качества медицинской помощи страховыми медицинскими организациями 2 009 949,07 руб. Сумма штрафов по результатам контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи составила 420 666,71 руб. В 2016 году отмечается увеличение суммы средств, удержанных по результатам контроля страховыми медицинскими организациями по сравнению с 2015 годом на 286 813,27 руб. или на 13,3% (2015 г. – 2 143 805,11 руб.)

Наибольший удельный в структуре штрафов занимают коды:

3.2.1– 27,8% дефектов (невыполнение стандартов, а именно преимущественно дефекты обследования - невыполнение стандартов обследования, обусловленное поломками оборудования, отсутствие или неполные биохимические исследования вследствие отпуска лаборантов и недостаточного оснащения оборудованием участковых больниц, дефицита кадров узких специалистов, кратковременность пребывания пациентов в стационаре вследствие перевода в учреждения I уровня, из дефектов лечения - нерациональная комбинация лекарственных препаратов, и отсутствие динамического наблюдения;

5.7.1 – 12,8% дефектов (позиция реестра счетов оплачена ранее (повторное выставление счета на оплату случаев оказания медицинской помощи, которые были оплачены ранее);

4.2 – 4,5% дефектов (дефекты оформления первичной медицинской документации, препятствующие проведению экспертизы качества медицинской помощи (невозможность оценить динамику состояния здоровья застрахованного лица, объем, характер и условия предоставления медицинской помощи).

Специалистами Свободненского филиала ТФОМС в 2016 году проведен социологический опрос (анкетирование) пациентов, получивших лечение в ГБУЗ АО «Свободненская больница». Результаты анкетирования были предоставлены учреждению. На вопросы анкеты согласились ответить 121 человек. Из них:

- удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 115 (95,0%, 2015 год - 89,2 %);

- не удовлетворены – 6 (5,0%, 2015 год - 6,5 %);

В том числе:

- при получении стационарной медицинской помощи из 68 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 59 (86,8%), 2015 год - 90%, не удовлетворены - 6 (13,2%), затруднились ответить- 2 (2,9%);

- при получении стационарозамещающей медицинской помощи из 6 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 6 (100%), 2015 год - 97,8%;

- при получении амбулаторно-поликлинической помощи из 10 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи -9 (90,0%), 2015 год- 88,7%, не удовлетворены – 0, затруднились ответить - 1 (10,0%);

- при получении скорой медицинской помощи вне медицинской организации из 48 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 47 (97,9%), 2015 год - 94,1%, не удовлетворены - 1 (2,1%, 2015 год - 5,9%).

Более высокий уровень удовлетворенности отмечается при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара и при получении амбулаторно-поликлинической помощи.

Данные анкетирования, проводимого специалистами Свободненского филиала ТФОМС, не противоречат данным анкетирования, проведенного в 2016 году ГБУЗ АО «Свободненская больница». Всего опрошено респондентов 877. Из них:

- удовлетворены качеством оказания медицинской помощи – 803 (91,6%), 2015 год - 88,1%; не удовлетворены - 53 (6,1%); затруднились ответить - 21 (2,4%).

В том числе:

- при получении стационарной и стационарозамещающей медицинской помощи из 409 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 374 (91,4%), 2015 год - 90,6%, не удовлетворены – 24 (5,7%), затруднились ответить- 11 (2,9%);

- при получении амбулаторно-поликлинической помощи из 416 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 370 (88,9 %), 2015 год – 87,1%, не удовлетворены –41 (9,9%), затруднились ответить - 5(1,2%).

- при получении скорой медицинской помощи вне медицинской организации из 52 опрошенных граждан удовлетворены качеством оказания медицинской помощи - 49 (94,7%), 2015 год - 91,1%, не удовлетворены - 1 (1,9%), затруднились ответить – 2 (3,8%).

В 2016 году зарегистрировано 78 обращений, из них жалоб на качество оказания медицинской помощи – 22 (28,2%), в том числе обоснованных – 1 или 1,3% от всех обращений. Удельный вес обоснованных жалоб в 2013 – 2014- 2015 годах: 9,1 % - 8,6 % - 2,9 % соответственно.

Во исполнение приказа министерства здравоохранения Амурской области от 14.01.2016 № 20 «О работе горячей линии в медицинских организациях Амурской области» в 2016 году организовано функционирование телефона «горячей линии» с приемом сообщений в круглосуточном режиме в режиме автоответчика с использованием программно-технических средств регистрации информации. На данный телефон зарегистрировано 8 обращений. Увеличилось число обращений граждан на официальный сайт ГБУЗ АО «Свободненская больница»: 2015 год – 28 обращений, 2016 год – 39 обращений.