



Удовлетворённость пациентов качеством
медицинских услуг через квоты выделенные

МЗ Архангельской области в отделении
компьютерной и магнитно-резонансной томографии
ГБУЗ АО «АОКБ».

Старшая медицинская сестра отдела лучевой диагностики ГБУЗ АО «АОКБ»

Г. В. Жаравина

Заведующая отделом лучевой диагностики ГБУЗ АО «АОКБ»

В.В. Железникова

Сегодня понятие «**квота**» является синонимом высокотехнологичного исследования.

Медицинская квота - это определенное количество «**бесплатных мест**». Квота на высокотехнологичную медицинскую помощь (ВМП) предусмотрена для тех больных, кому требуется серьезное дорогостоящее исследование, не входящее в перечень медицинских услуг, оказываемых по полису ОМС.

Постановление Правительства Архангельской области от 11.10.2013г. №473-пп, в целях повышения доступности сложных диагностических исследований в амбулаторных условиях, оптимизации диагностического оборудования утвердило территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области на 2014год и на плановый период 2015 и 2016годы.

Распоряжение министерства здравоохранения Архангельской области от 01 июня 2017 № 1334-рд. «О внесении изменений в объёмы на проведение МРТ и КТ гражданам, застрахованным по обязательному медицинскому страхованию, при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях в 2017 году».

Объёмы на проведение исследований в ГБУЗ АО «АОКБ»:

Объёмы компьютерных томографических исследований - 1120.

Объёмы магнитно-резонансных томографических исследований - 1320.

Объёмы на проведение магнитно-резонансной и компьютерной томографии в 2017 году ГБУЗ АО «АОКБ».

Наименование медицинской организации, которой определены объёмы на проведение исследований	Объёмы компьютерных томографических исследований	Объёмы магнитно-резонансных томографических исследований
ГБУЗ АО «Архангельская областная клиническая больница» Объёмы для неприкреплённого населения	265, в том числе 180 – с контрастированием	405, в том числе 180 – с контрастированием
ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника №1»	40	90
ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника №2»	30	90
ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница №4»	50	-
ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница №6»	30	-
ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница №7»	20	-
ГБУЗ АО «Северодвинская городская больница №1»	-	10

ГБУЗ АО «Северодвинская городская больница №2 скорой помощи»	-	10
ГБУЗ АО «Северодвинская городская поликлиника «Ягры»	-	20
ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн»	10	5
ГБУЗ АО «Архангельский клинический противотуберкулёзный диспансер»	80	-
ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ»	20	45
ГБУЗ АО «Виноградовская ЦРБ»	50	35
ГБУЗ АО «Верхнетоемская ЦРБ»	20	20
ГБУЗ АО «Ильинская ЦРБ»	5	10
ГБУЗ АО «Каргопольская ЦРБ»	20	20
ГБУЗ АО «Карпогорская ЦРБ»	45	30
ГБУЗ АО «Котласская ЦРБ им. Святителя Луки»	-	50

ГБУЗ АО «Коряжемская ЦРБ»		40
ГБУЗ АО «Коношская ЦРБ»	35	20
ГБУЗ АО «Красноборская ЦРБ»	5	15
ГБУЗ АО «Лешуконская ЦРБ»	25	15
ГБУЗ АО «Мезенская ЦРБ»	25	15
ГБУЗ АО «Мирнинская ЦРБ»	20	15
ГБУЗ АО «Новодвинская ЦРБ»	-	30
ГБУЗ АО «Няндомская ЦРБ»	90	50
ГБУЗ АО «Онежская ЦРБ»	20	20
ГБУЗ АО «Плесецкая ЦРБ»	25	35

ГБУЗ АО «Приморская ЦРБ»	80	20
ГБУЗ АО «Устьянская ЦРБ»	35	30
ГБУЗ АО «Холмогорская ЦРБ»	40	40
ГБУЗ АО «Шенкурская ЦРБ»	25	20
ГБУЗ АО «Яринская ЦРБ»		5
ГБУЗ АО «Архангельская клиническая психиатрическая больница»	10	10
ГБУЗ АО «Архангельская областная детская клиническая больница им. П.Г.Выжлецова»	-	90
ФКУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел РФ по Архангельской области»	-	10
ИТОГО:	1120	1320

Для получения направления необходимо:

1. Первый этап - обращение к лечащему врачу для получения рекомендации о необходимости оказания ВМП.
2. Второй этап — получить заключение врачебной комиссии. В течение 3 рабочих дней со дня получения выписки врачебная комиссия медицинского учреждения должна рассмотреть ее и принять решение о направлении или об отказе в направлении документов пациентов. В случае, если принято положительное решение и пациент действительно нуждается в предоставлении ему ВМП, формируется комплект документов.
3. Третий этап – пациент прибывает в профильное медицинское учреждение для проведения и получения результатов о проведенном исследовании.

SWOT анализ – это метод первичной оценки текущей ситуации основанный на рассмотрении её с четырёх сторон:

SWOT-анализ

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

(преимущества перед конкурентами)

СЛАБОСТИ

(недостатки организации перед конкурентами)

ВОЗМОЖНОСТИ

(факторы внешней среды, использование которых создает преимущества организации на рынке)

УГРОЗЫ

(факторы, которые потенциально могут ухудшить положение организации на рынке)

Матрица SWOT - анализа

Сильные стороны

- ❖ Большой опыт работы (с 1995 г.)
- ❖ Двухсменный и круглосуточный режим работы
- ❖ Высококвалифицированные кадры
- ❖ Высокий уровень технологической оснащенности
- ❖ Предоставление всех видов лучевых исследований
- ❖ Индивидуальный подход к пациенту
- ❖ Высокий уровень оказания услуг
- ❖ Большое количество потенциальных пациентов
- ❖ Стабильная клиентская база
- ❖ Устойчивое финансовое положение
- ❖ Внутренний контроль качества

Слабые стороны

- ❖ Высокие затраты на обслуживание оборудования

Благоприятные возможности

- ❖ Большая потребность в лучевых исследованиях вследствие высокой заболеваемости населения
- ❖ Увеличение объемов исследований
- ❖ Расширение спектра услуг
- ❖ Внедрение новых методик исследований
- ❖ Обслуживание «новых» групп населения
- ❖ Появление новых технологий
- ❖ Упрочнение репутации

Возможные угрозы (риски)

- ❖ Открытие частных медицинских диагностических центров
- ❖ Появление сильных конкурентов
- ❖ Поломка оборудования
- ❖ Форс – мажорные ситуации

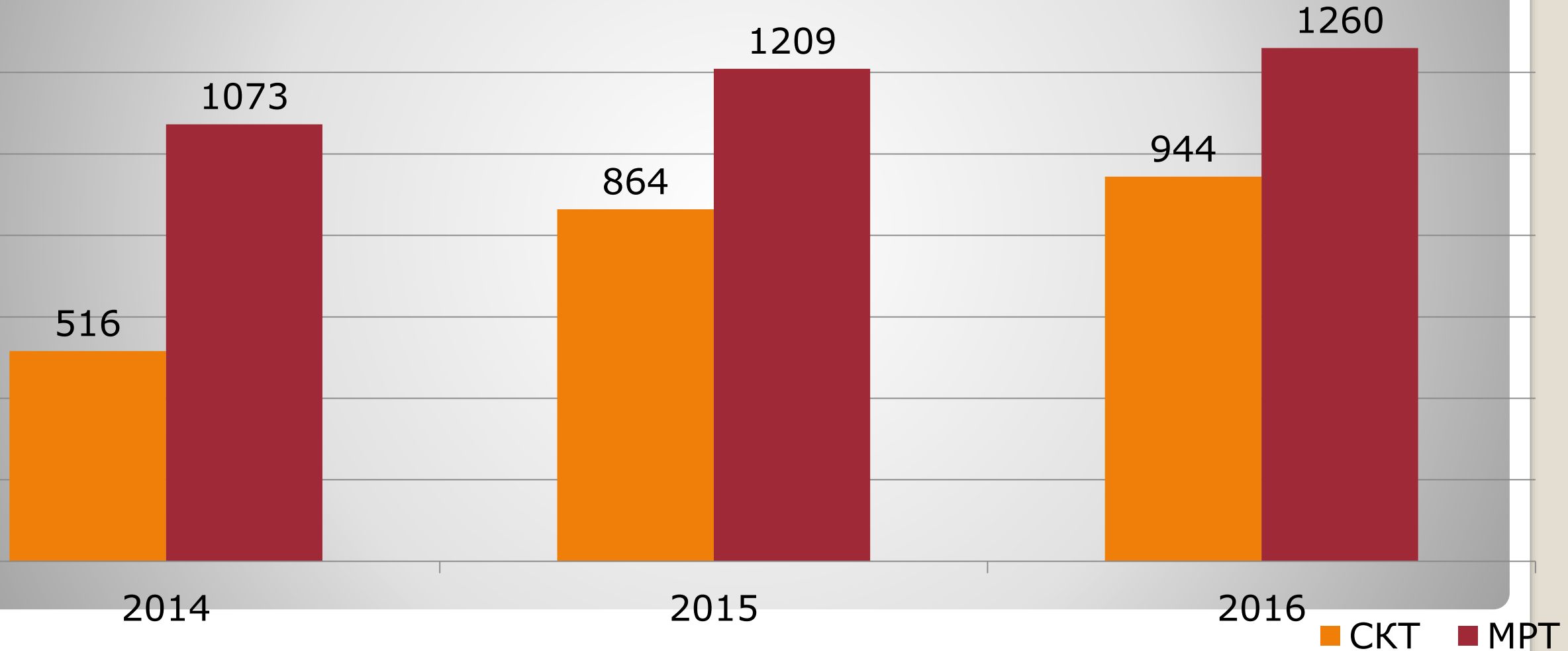
Определение КМП - триада Донабедиана

- - качество структуры (структурный подход к управлению) – организационно-техническое качество ресурсов – здания, сооружения, материалы, кадры;
- - качество процесса - технологии профилактики, диагностики, лечения, реабилитации – оценивается как соблюдение принципов стандартов;
- - качество результата – достижение принятых клинических показателей и соотношение их с экономическими (результат - затраты).

«Социологический анализ по оценке уровня удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг через квоты ВМП»

**ГБУЗ АО «Архангельская областная клиническая больница»
Отделение компьютерной и магнитно-резонансной томографии
Рентгенолаборант компьютерной и магнитно-резонансной томографии
Грищук Елена Васильевна
Заведующая отделом лучевой диагностики Железникова Вера
Владимировна.**

Кол-во пациентов, прошедших исследования на компьютерном и магнитно-резонансном томографах в ГБУЗ АО АОКБ через квоты ВМП за три года



Порядок получения направления на МРТ (до 2014 года)



ЦРБ



ГБУЗ АО АОКБ



МРТ ГБУЗ АО АОКБ

Порядок получения квоты на МРТ (с 2014 года)



ЦРБ



МРТ ГБУЗ АО АОКБ

УТВЕРЖДЕНО

**распоряжением
министерства здравоохранения
Архангельской области**

• НАПРАВЛЕНИЕ НА МАГНИТНО-РЕЗОНАНСНУЮ (КОМПЬЮТЕРНУЮ) ТОМОГРАФИЮ

• (Наименование медицинской организации, направляющей пациента)

• Ф.И.О. пациента _____

• Возраст: _____

• Адрес: _____

• Полис ОМС: Серия _____ № _____

• Кем выдан _____

• Куда направлен _____

• № истории болезни (амбулаторной карты) _____

• Клинический диагноз _____

• Область исследования _____

• Цель исследования _____

• Результаты других исследований _____

• Анамнез заболевания и клинические симптомы _____

• Дата: _____

• Лечащий врач: _____

• Заведующий отделением (заместитель главного врача) _____

• Контактный телефон _____

• Обоснование отказа в исследовании: _____

• (дата, причина отказа, Ф.И.О., подпись)



Анкета

социологического опроса по определению уровня удовлетворенности пациента, оказываемой диагностической помощью в отделении компьютерной и магнитно-резонансной томографии ГБУЗ АО АОКБ «Архангельская областная клиническая больница», проходившим данные исследования по квотам.

Уважаемый пациент!

Ваши ответы на вопросы, очень важны для нас. Данные этой анкеты будут использованы для оценки доступности и качества оказания медицинской диагностической помощи в данном медицинском учреждении.

Анкета анонимная.

На каждый вопрос может быть дан только **ОДИН** ответ.

1. Ваш пол:

- МУЖ
- ЖЕН

2. Ваш возраст:

- До 25 лет;
- От 25 до 35 лет
- От 36 до 45 лет
- От 46 до 60 лет
- Старше 60 лет

3. Ваша социальная категория

- Работающий
- Учащийся (студент)
- Пенсионер
- Инвалид
- Другое (указать)

4. Приходится ли Вам преодолевать какие либо трудности в Ваших медицинских учреждениях по месту жительства, чтобы получить квоту на прохождение данного исследования в нашем медицинском учреждении?

- Нет, не приходится
- Больше нет, чем да
- Да, попасть к Вам на прием очень сложно, большая очередь
- Обращался с жалобой, о том, что не могу получить квоту.

5. Были ли Вы осведомлены на местах, о том, что представляют собой данные методы диагностики (КТ или МРТ), и как необходимо подготовиться к данным методам?:

- Да, объяснили всё
- Нет, не объяснили ничего.
- Объяснили, но какая нужна подготовка не объяснили

Этот вопрос, только для тех, кто проходит исследование КТ, МРТ с контрастированием

6. Были ли Вы информированы медицинскими работниками в Ваших медицинских учреждениях о том, что у Вас не должно быть аллергии на контрастные препараты, которые Вам будут вводить во время исследования, а также Вам будут необходимы ответы на биохимические анализы крови: - креатинин и мочевины?

- Да, был проинформирован и сдал соответствующие анализы
- Нет, проинформирован не был, анализы не предоставил.

7. Испытывали ли Вы трудности, чтобы найти наше медицинское учреждение?

• Да, я испытывал большие трудности, чтобы Вас найти, и какие:

• Нет, не испытывал никаких трудностей (адрес был указан на направлении)

8. Соблюдается ли в данном медицинском учреждении время приема, указанного на направлении?

• Да, соблюдается, исследование прошел вовремя

• В основном да, время приема не превышает 20-30 минут

• Нет, не соблюдается, ожидание приема более 1 часа

• Не могу ответить, так как в направлении была указана только дата приема, а время не указано.

9. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о состоянии здоровья, предоставленной Вам медицинскими работниками нашего учреждения после прохождения КТ, МРТ исследования?

• Удовлетворен полностью

• Удовлетворен не в полной мере

• Не удовлетворен, намерен обращаться с жалобой.

10. Вас удовлетворяет санитарно-гигиеническое состояние нашего учреждения?

• Удовлетворяет полностью

• Больше удовлетворен, чем не удовлетворен

• Не удовлетворен (почему?)

11. Как бы Вы оценили отношение к Вам медицинского персонала нашего учреждения?

• Удовлетворен полностью

• Больше удовлетворен, чем не удовлетворен

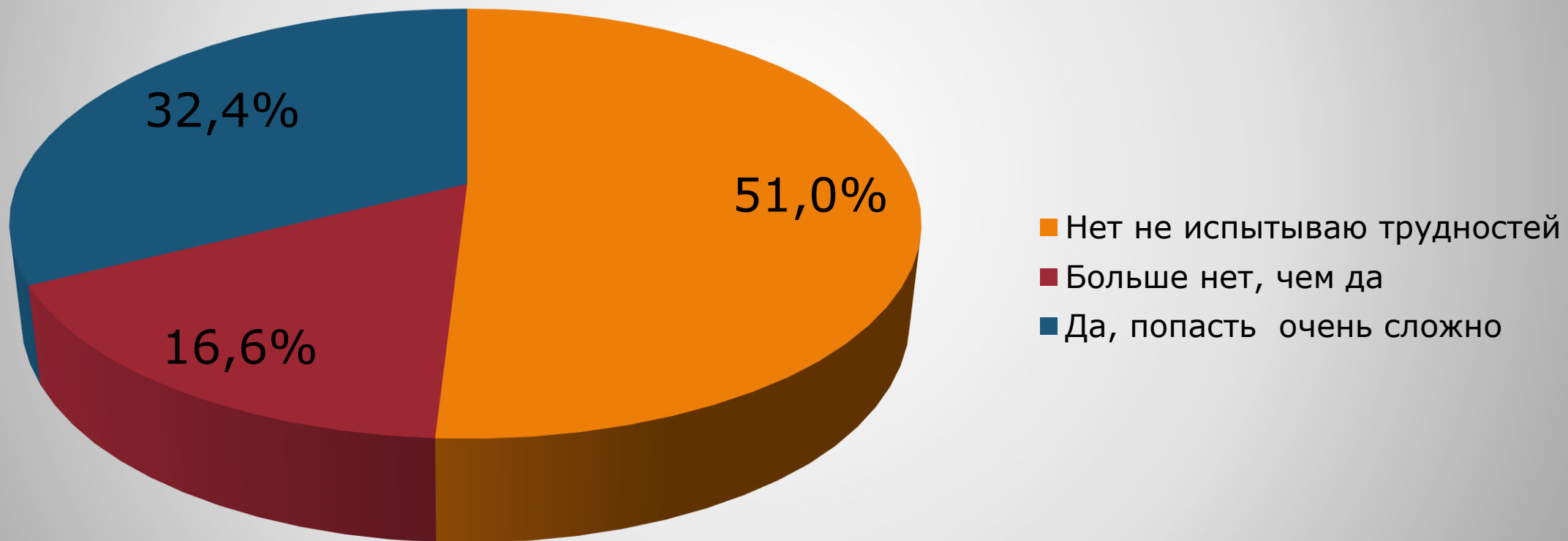
• Не удовлетворен, намерен обратиться с жалобой

Ваши предложения, по улучшению организации работы, качестве оказываемых услуг в нашем учреждении

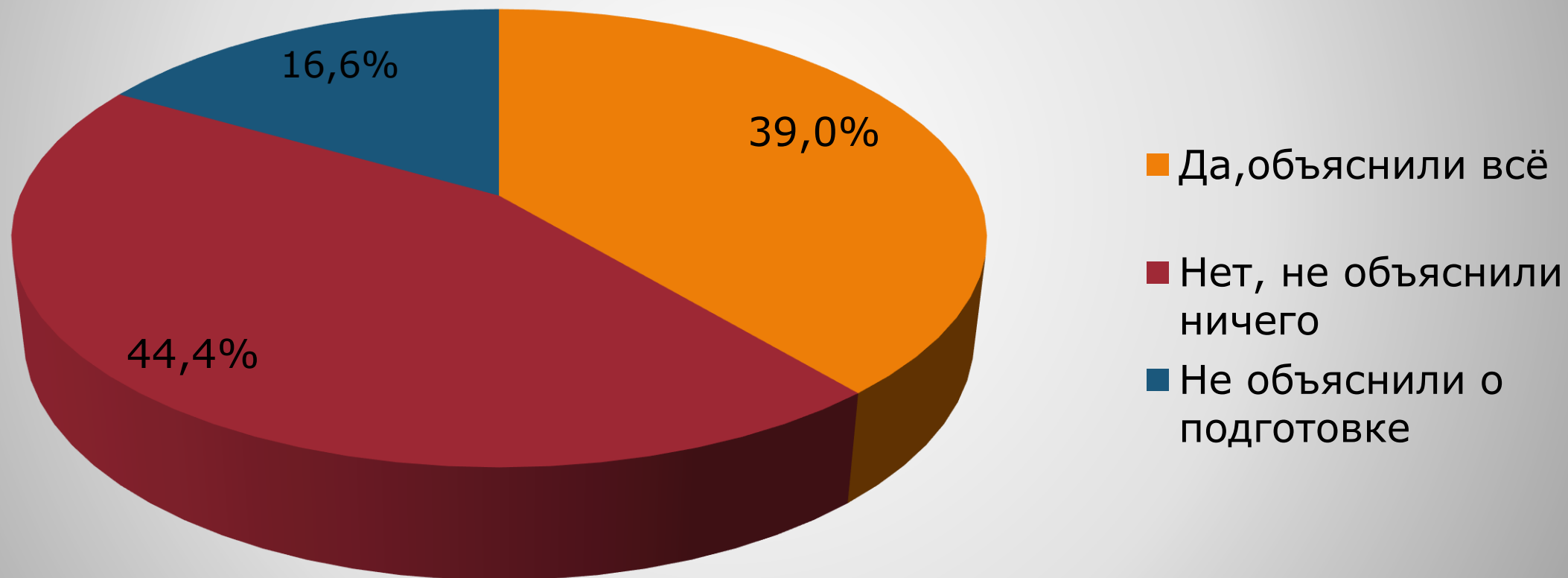
Благодарим за участие в анкетировании!

- **Цель исследования:** изучение удовлетворенности пациентов качеством оказания высокотехнологичной диагностической помощи.
- **Задачи исследования:** провести оценку удовлетворенности пациентов отделения качеством полученных диагностических услуг на основе проведенного социологического исследования (анкетирования).
- **Материалы и методы исследования:** с помощью анкеты было опрошено 108 пациентов нашего отделения, возраст респондентов составил от 25 до 60 лет и старше, социальная категория граждан: работающие, учащиеся, пенсионеры, инвалиды, безработные.
- **Полученные результаты:** выявлены слабые и сильные стороны по удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг.

Трудности в получении квоты на местах (опрошено 108 респондентов)



Осведомленность пациентов о подготовке и методах исследования (опрошено 108 респондентов)



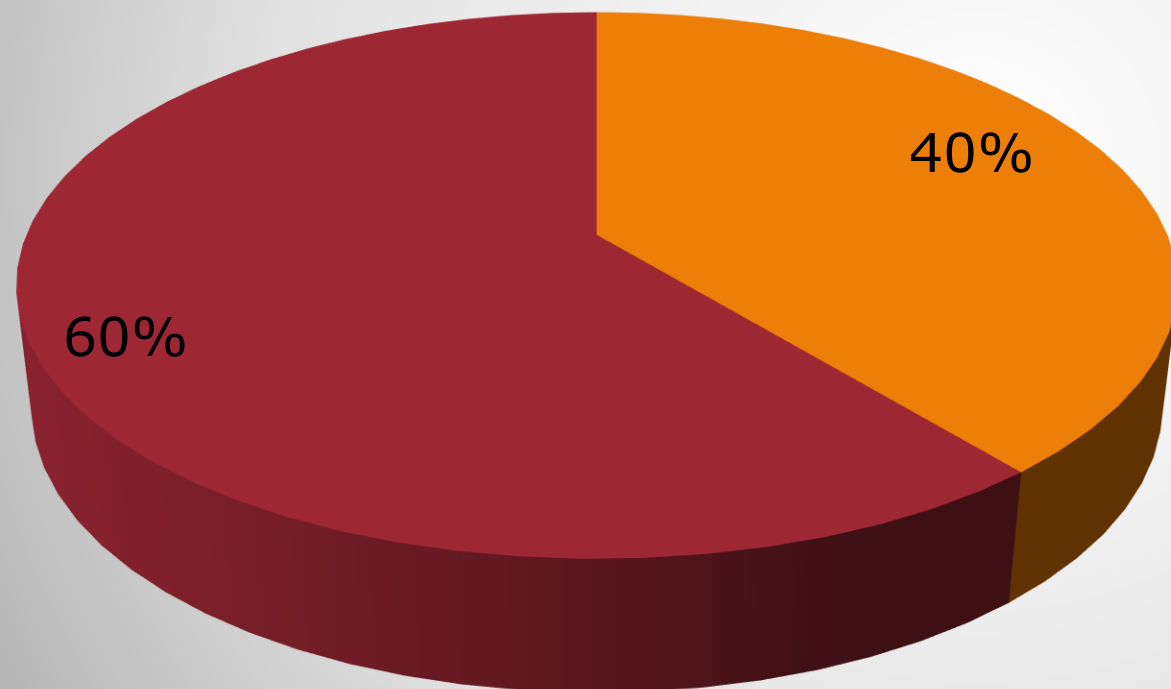
Методические рекомендации по подготовке пациентов к исследованиям на компьютерном томографе (КТ)

- Запись больных на исследования КТ осуществляются исключительно по согласованию с врачом отдела лучевой диагностики, в соответствии с показаниями.
- Проведение КТ –исследований требует специальной подготовки лишь в некоторых случаях, а именно перед исследованием брюшной полости и органов малого таза:
- **Подготовка пациентов на КТ -исследование брюшной полости, малого таза:**
- Накануне вечером - легкий ужин, с исключением газообразующих продуктов, очистительная клизма, либо очистка кишечника раствором фортранса (по инструкции). Исследование брюшной полости производится натощак.
- Если пациенту выполнялось рентгеновское исследование пищеварительного тракта (пищевод, желудок, ирригоскопия) с контрастированием бариевой взвесью - компьютерная томография может быть выполнена не ранее, чем 7 суток.
- **Существует ряд требований, для прохождения КТ -исследований:**
-
- На процедуру лучше приходить в свободной одежде, которая не стесняет движения.
-
- Перед исследованием КТ головного мозга и КТ шеи, пациентов просят снять с себя:
-
- украшения, в т.ч. серьги и пирсинг;
- съёмные зубные протезы.
-
- При себе пациент должен иметь всю медицинскую документацию, относящуюся к зоне интереса: направление, послеоперационные выписки, данные предшествующих исследований, таких как МРТ, КТ, УЗИ (снимки, заключения).

Методические рекомендации по подготовке пациентов к исследованиям на магнитно-резонансном томографе (МРТ)

- Запись больных на исследования МРТ осуществляются исключительно по согласованию с врачом отдела лучевой диагностики, в соответствии с показаниями.
- **Абсолютными противопоказаниями для МРТ** являются: наличие кардиостимулятора, кохлеарного импланта, металлических клипсов на артериях. МРТ также противопоказано женщинам в первый триместр беременности, в связи с риском перегрева плода.
- **Относительные противопоказания для МРТ** – наличие металлических конструкций, металлических инородных тел.
- **Подготовка пациентов на МРТ-исследование брюшной полости, малого таза:**
- Накануне вечером - легкий ужин, с исключением газообразующих продуктов, очистительная клизма, либо очистка кишечника раствором фортранса (по инструкции). Исследование брюшной полости производится натощак.
- При МРТ- исследовании органов малого таза целесообразно назначение спазмолитиков за час до исследования (необходима запись лечащего врача в листе назначений).
- **Существует ряд требований, для прохождения МРТ-исследований:**
- На процедуру лучше приходить в свободной одежде, которая не стесняет движения.
Перед исследованием МРТ, пациентов просят:
 - выложить из карманов все металлические и электронные устройства:
 - мобильные телефоны;
 - плееры;
 - flash-карты;
 - монеты;
 - магнитные карты, кредитные карты, (т.к внесенные в магнитное поле МР-томографа электронные устройства и магнитные карты повреждаются)
 - снять с себя:
 - украшения, в т.ч. серьги и пирсинг;
 - часы и ремень;
 - съёмные зубные протезы (при исследовании головы и шеи).
 - Поскольку средства макияжа, в том числе пудра, иногда содержат металлические частицы, целесообразно минимально использовать макияж до выполнения исследования. По этим же причинам следует предупредить персонал о наличии свежих татуировок, татуажа глаз, бровей, губ.
 - Если пациент страдает боязнью замкнутого пространства — клаустрофобией, следует предупредить об этом персонал. Для более комфортного проведения МРТ таким пациентам предоставляется возможность присутствия во время исследования близкого человека.
 - Если пациент страдает эпилептическими припадками, обязательно принятие антиконвульсивных препаратов и информирование персонала.
 -
- **Проведение МРТ-исследования:** как правило, МРТ-исследование не вызывает никаких посторонних ощущений, и лишь его длительность и шум, производимый томографом во время сканирования, могут доставлять впечатлительным людям некоторое неудобство. Для того, чтобы снизить шумовое воздействие, персонал отделения МРТ, предоставляет пациентам наушники или беруши. В течение всего исследования пациент будет находиться под наблюдением сотрудников и сможет в любое время проинформировать их об ухудшении своего самочувствия, при помощи специальной сигнальной груши. Услышав сигнал, оператор прекратит исследование и подойдет к пациенту.

Трудности в поиске нашего медицинского учреждения (опрошено 108 респондентов)



- Да, испытывал большие трудности
- Нет, не испытывал трудностей

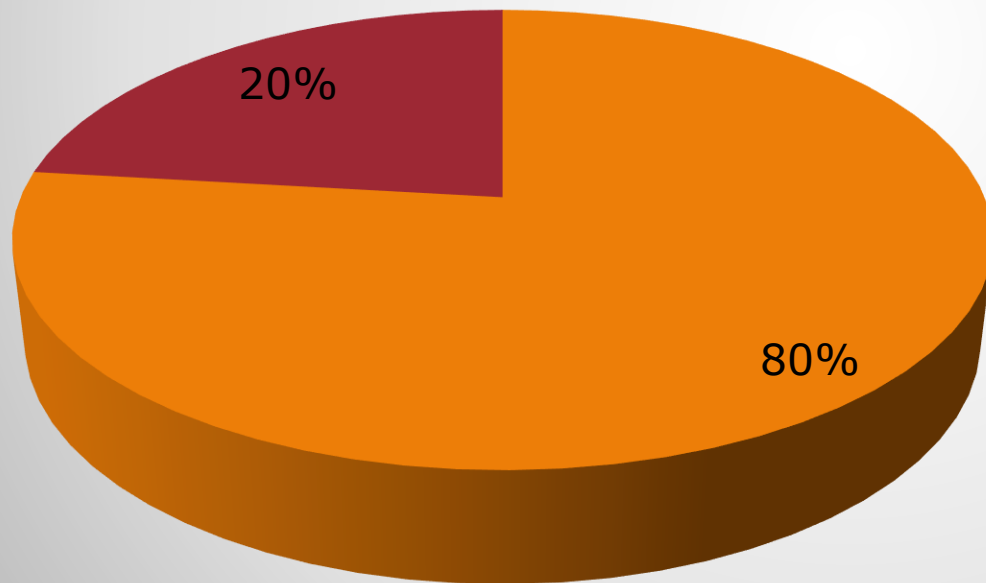


Значения цифр

- 1 — Инка
- 2 — Серологический кабинет
- 3 — Лаборатория крови
- 4 — Лаборатория гематологии
- 5 — Лаборатория АОКБ
- 6 — Лаборатория орпус
- 7 — Лаборатория с бюро
- 8 — Лаборатория клинический корпус
- 9 — Лаборатория отделение
- 10 — Лаборатория хирургический корпус
- 11 — Лаборатория радиационное отделение
- 12 — Лаборатория урологический диспансер
- 13 — Лаборатория гинекологический корпус
- 14 — Лаборатория лечебный корпус ЦИБ
- 15 — Лаборатория орпус ЦИБ
- 16 — Лаборатория АМСТ

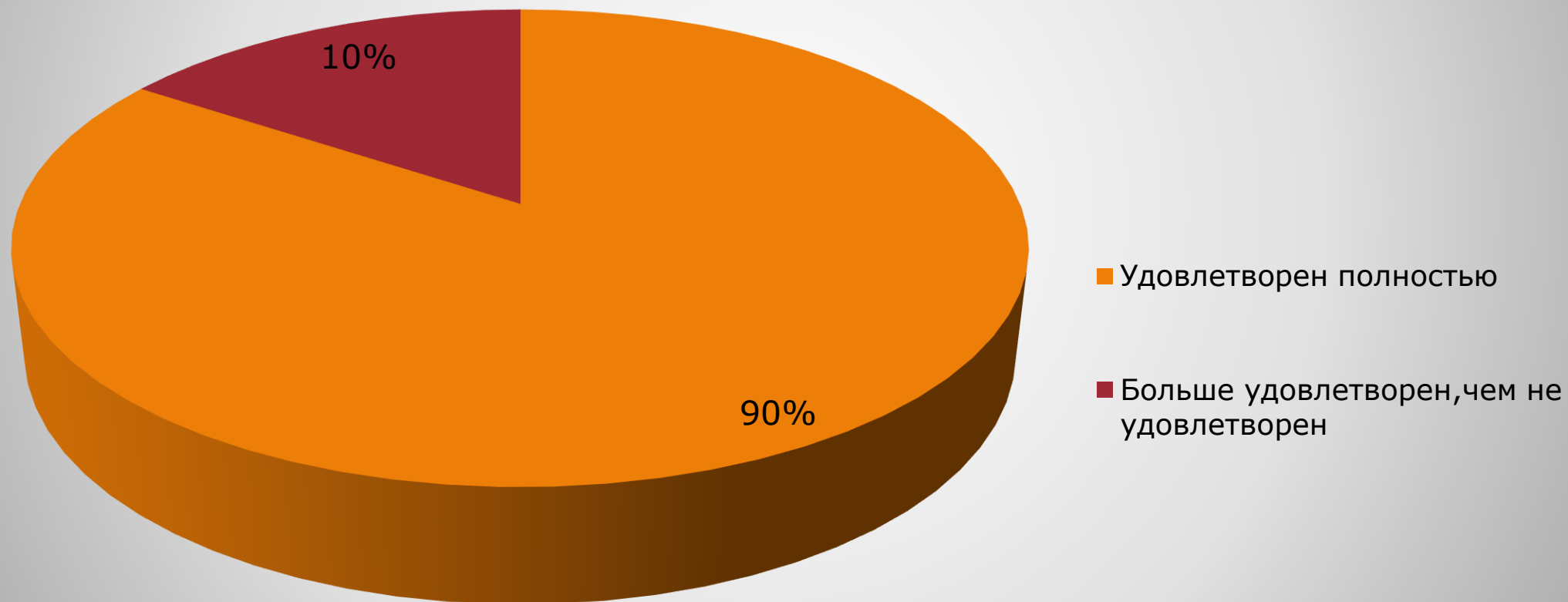


Удовлетворенность пациентов полнотой информации о состоянии здоровья , после прохождения исследований (опрошено 108 респондентов)



- Удовлетворен полностью
- Удовлетворен не в полной мере

Удовлетворенность пациентов отношением медицинского персонала (опрошено 108 респондентов)



План-схема расположения отделений КТ, МРТ на территории больничного городка ГБУЗ АО АОКБ





Design-K



Благодарим за внимание!