**2019 жылғы 1 тоқсанының қорытындылары бойынша**

**Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметінің есебі**

**Жүгінулердің талдауы:**



*\* Өзгелері – емханаға тіркелу (көптеген жағдайда), диспансерлік есепке алу, сотқа амбулаторлық карталарды сұрастыру, психиатриялық куәландыру бойынша көмек көрсетуге және т.б. қатысты сұрау салуға жазбаша түсіндірмелері*

**2019 жылдың 1 тоқсанында тіркелгендері 35 жүгіну (2018 жылмен салыстырғанда жүгінулердің азаюы 15-ке (2018 - 50), соның ішінде:**

-ауызша жүгінулер - 12 (2018ж. - 22),

-жазбаша жүгінулер - 23 (2018 ж. - 28).

Көрсетілген мерзімде қалай да жазбаша, солай да ауызша жүгінулердің саны азайғандығын көрсетті. Емханаға қайталама жүгінулер тіркелмеген.

Негізделген жүгінулер жоқ, көрсетілген мерзімде ішінара негізделген жүгінулер орын алған - 4 (11,4%), 2018 жылдың 1 тоқсанында негізделген және ішінара негізделген жүгінулер болмаған. Барлық жазбаша және ауызша жүгінулер қаралған, әр сұрақ боынша түсіндірме берілген.

**Жүгінулердің құрылымы бойынша:**

\*сапасыз емдеу- 4, (2018 ж. - 11),

* ауруханаға жатудан бас тарту - 0, (2018 ж.- 1),
* еңбекке жарамсыздық парағын беруінің негізсіздігі - 4, (2018ж.-4),
* ауруларды қабылдауын ұйымдастырудағы кемшіліктері -11,

(2018ж.- 6),

* этика және деонтология талаптарын бұзу - 3, (2018 ж.- 6),
* басшыларға шағымдары - 0, (2018 ж.- 0),
* ақшалай қаражатты алу - 0, (2018ж.- 0),
* ТМККК шеңберінде дәрілік заттарды сатып алу 0, (2018 ж.-0),
* мемлекеттік қызмет көрсету түрлерін көрсету - 0, (2018ж. - 0),
* өзгелері - 13, (2018 ж. - 22).

Бірыңғай Call-орталығына 2019 жыылдың 1 тоқсанында №1 ҚЕ бойынша 246 жүгіну түсті, (2018 ж. - 268), соның ішінде шағымдар жоқ.

Жүгінулердің құрылымы бойынша басымды мәселелері:

\* амбулаториялық көмек көрсету, әсіресе, емханаға тіркелу бойынша, учаскелік дәрігерге жазылу, арнайы мамандарға талон беру, үйіне барып қызмет көрсету;

* емдеу тұрғысынан мәселелері (қан қысымы көтерілген және не істеу керек, басы ауырып тұр, кімге жүгіну керек, демалыс күндері қай медициналық мекемелер жұмыс істейді, денесі бөртіп кетіпті, не жағу керек және т.б.)
* өзге де түсіндірме мәселелері бойынша (мысалы, телефон нөмірі, емхана жұмыс істейтін уақыты).

[www.1gp.kz](http://www.1gp.kz), сайтында ақпарат тұрақты түрде жаңартылып тұрады, жүгінулер, «түскен күні жауап беру» қағидасы бойынша жауаптар жазу бойынша мониторингі жүргізіліп тұрады. Сайыттың жұмысын жандандыру және де тұрғындарға қолжетімді ақпаратты ұсыну үшін сайттың ұтымды нұсқасы және көздері нәшар көретіндерге арналған нұсқасы құрылған.

«Емхана қызметін бағалау бойынша сауалнама» деген арна ұйымдастырылып ашылған, аталмыш сауалнамадан өту кезінде ол автоматты түрде емхананың электрондық поштасына жіберіледі, дегенмен, өкінішке орай, аталмыш сауалнама кеңінен сұранысқа ие болмады. Тұрғындардың хабардар болуын арттыру және аумақтарды қысқарту үшін балалар мен ересектер бөлімшелерінде 2 инфобокс орнатылған. Установлены дежурства социальных работников на Ғимараттардың 1-ші қабатында таңғы уақытта пациенттердің шоғырланған кезінде мейіргерлер мен психологтардың кезекшілік етуі ұйымдастырылған, пациенттерден түсетін әртүрлі сұрақтарына жауап беріп, түсіндіру үшін, пациенттің бағыты жайлы, «құпия пациент», пациенттердің жадынамалары және т.б. туралы мейіргерлердің әр қабатта кезекшілік ету сияқты бірқатар іс-шаралар жүргізіледі.

Нәтижелердің талдау бағалауын жүргізуімен қалай да пациенттерден тіркеу орны деңгейінде, солай да медицина қызметкерлерінен сауалнама алу өткізіледі. Тілек айту және ескертулер жасау ретінде респонденттер көрсетілетін медицина қызметіне ризашылығын білдіруде, бірақ кешенді медициналық ақпараттық жүйесінің «тежелеуі», терапевт-дәрігерге жазылу қажеттілігі және терапевт арқылы арнайы мамандарға жазылуы іске асыру жайлы пікірлерін ашық айтады. Осындай шара арнайы мамандарға негізсіз жолдама берудің, медициналық қызмет көрсетудің сапасын жақсартудың мониторингін жүргізу үшін қабылданады. Арнайы маманнан тиісті кәсіби білікті көмекті алу үшін пациент тексерілуден өтіп, бару қажет, ондай жайт пациенттің бір дәрігерден екінші дәрігерге барып келуін қысқартады. Сондай-ақ аталмыш жүйе пациенттердің тәртіпті сақтауына ықпалын тигізеді, сонымен қатар олардың дәрігерге алдын ала жазылған кезінде, қабылдауына уақтылы келуін реттейді.

Орынд..:А.Ю.Попова

273-43-07