



**ДЕПАРТАМЕНТ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул.1-я Морская, 2, г. Владивосток, 690007
Телефон: (423) 241-35-14, факс: (423) 241-28-94

E-mail: dza@primorsky.ru
ОКПО 00089572, ОГРН 1072540000103
ИНН/КПП 2540018454/254001001

28.03.2018 № 18-3301

на № 13-12/192 от 23.03.2018

О результатах независимой
оценки качества оказания услуг
службы скорой медицинской
помощи

Председателю комитета по
социальной политике и
защите прав граждан
Законодательного Собрания
Приморского края

И.С. Чемерису

Уважаемый Игорь Святославович!

На Ваш запрос о результатах независимой оценки качества оказания услуг станциями скорой медицинской помощи Приморского края, проведённой в 2017 году сообщаем следующее.

В связи с особенностями оказания скорой медицинской помощи, использование критериев и методик оценки качества оказания услуг, регламентированные приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 года № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» и от 14 мая 2015 года № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» не предусмотрено.

Во исполнение письма Первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации И.Н. Каграманяна от 14.07.2017 г. № 21-3/10/2-4721 в связи с тем, что скорая медицинская помощь оказывается в экстренной или неотложной форме вне медицинской организации, служба скорой медицинской помощи анализировалась по Приморскому краю в целом и только на основании результатов интерактивного анкетирования.

Результаты 31 анкеты, заполненных на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации по службе скорой медицинской помощи Приморского края в рамках независимой оценки качества оказания услуг по состоянию на 08.09.2017 г. прилагаются.

Общая удовлетворённость обслуживанием бригадой скорой медицинской помощи согласно данных анкетирования составила 90,3 %. Неудовлетворён остался один респондент, замечание вызвало отсутствие у бригады СМП необходимых лекарственных препаратов.

Время доезда бригады СМП согласно данных анкетирования составило: менее 10 минут – у 22,7 % респондентов, 10 минут – 27,3 %, 20 минут – 36,4 %, более 20 минут – 13,6 %.

В соответствии с рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации данные по службе скорой медицинской помощи на официальном сайте www.bus.gov.ru не размещались.

Приложение на 6 л. в 1 экз.

И.о. директора департамента

Т.Л. Курченко



Результаты
интерактивного анкетирования по службе скорой медицинской помощи
Приморского края в рамках независимой оценки качества оказания услуг
(за 2017 год по состоянию на 08.09.2017 г.)

Вопросов: 60		
Отчет от 13:49 08.09.2017		
1. Вы вызывали скорую медицинскую помощь по поводу?		
состояния/заболевания, представляющего угрозу жизни пациента (нарушение сознания, дыхания, кровообращения, внезапная боль, нарушение функции какого-либо органа, кровотечение, травма, ожог)		12
психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц		1
родов, угрозы прерывания беременности		0
медико-санитарных последствий чрезвычайной ситуации		1
другое		17
2. Вы вызывали скорую медицинскую помощь?		
по телефону		30
самостоятельно обратился в медицинскую организацию, оказывающую скорую медицинскую помощь		1
3. Вы дозвонились с первого раза?		
да		28
нет, дозванивался 2 и более раз		1
не дозвонился		1
4. -		
Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи		22
Вас проконсультировали по телефону		6
Ваш вызов переключили на диспетчера для записи на прием к врачу поликлиники		0
5. Время доезда бригады скорой медицинской помощи составило		
менее 10 минут		5
10 минут		6
20 минут		8
более 20 минут		3
6. Пришлось ли Вам повторно обращаться по телефону для ускорения прибытия бригады скорой медицинской помощи		
да		2
нет		1
7. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) бригадой скорой медицинской помощи?		
да		28
нет		0
8. Удовлетворены ли Вы компетентностью бригады скорой медицинской помощи?		
да		28
нет		0
9. Что именно Вас не удовлетворило?		
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья		0
Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи		0

	Вам не ответили на задаваемые вопросы	0
	другое	0
10. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады скорой медицинской помощи?		
	да	27
	нет	1
11. Что именно Вас не удовлетворило?		
	отсутствовало необходимое оборудование	0
	отсутствовали необходимые лекарственные препараты	1
	состояние санитарного транспорта	0
	другое	0
12. При оказании медицинской помощи бригада скорой медицинской помощи вызывала дополнительную (специализированную) бригаду скорой медицинской помощи?		
	да	2
	нет	26
13. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) дополнительной (специализированной) бригадой скорой медицинской помощи?		
	да	2
	нет	0
14. Удовлетворены ли Вы компетентностью дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?		
	да	2
	нет	0
15. Что именно Вас не удовлетворило?		
	Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	0
	Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи	0
	Вам не ответили на задаваемые вопросы	0
	другое	0
16. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?		
	да	2
	нет	0
17. Что именно Вас не удовлетворило?		
	отсутствовало необходимое оборудование	0
	отсутствовали необходимые лекарственные препараты	0
	состояние санитарного транспорта	0
	другое	0
18. Бригада скорой медицинской помощи доставила Вас в стационар?		
	да	7
	нет	21
19. -		
	медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась	18
	после оказания медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи была предложена госпитализация, но я (лицо, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) отказался	3
	по моему мнению, бригада скорой медицинской помощи необоснованно отказала в госпитализации	0
	бригада скорой медицинской помощи не учла мое мнение (мнение лица, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) по выбору стационара, поэтому	0

я отказался	
20. Удовлетворены ли Вы оказанными бригадой скорой медицинской помощи услугами?	
да	28
нет	0
21. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания бригадой скорой медицинской помощи в социальных сетях?	
да	2
нет	26
22. Характеристика комментария	
положительный	2
отрицательный	0
23. -	
Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи Да	1
Вас проконсультировали по телефону	0
Ваш вызов переключили на диспетчера для записи на прием к врачу поликлиники	0
24. Время доезда бригады скорой медицинской помощи составило	
менее 10 минут	0
10 минут	0
20 минут	0
более 20 минут	1
25. Пришлось ли Вам повторно обращаться по телефону для ускорения прибытия бригады скорой медицинской помощи	
да	1
нет	0
26. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) бригадой скорой медицинской помощи?	
да	0
нет	1
27. Удовлетворены ли Вы компетентностью бригады скорой медицинской помощи?	
да	0
нет	1
28. Что именно Вас не удовлетворило?	
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	0
Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи	0
Вам не ответили на задаваемые вопросы	0
другое	1
29. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады скорой медицинской помощи?	
да	0
нет	1
30. Что именно Вас не удовлетворило?	
отсутствовало необходимое оборудование	1
отсутствовали необходимые лекарственные препараты	0
состояние санитарного транспорта	0
другое	0
31. При оказании медицинской помощи бригада скорой медицинской помощи вызывала дополнительную (специализированную) бригаду скорой медицинской помощи?	
да	0

нет	1
32. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) дополнительной (специализированной) бригадой скорой медицинской помощи?	
да	0
нет	0
33. Удовлетворены ли Вы компетентностью дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?	
да	0
нет	0
34. Что именно Вас не удовлетворило?	
Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	0
Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи	0
Вам не ответили на задаваемые вопросы	0
другое	0
35. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?	
да	0
нет	0
36. Что именно Вас не удовлетворило?	
отсутствовало необходимое оборудование	0
отсутствовали необходимые лекарственные препараты	0
состояние санитарного транспорта	0
другое	0
37. Бригада скорой медицинской помощи доставила Вас в стационар?	
да	1
нет	0
38. -	
медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась	0
после оказания медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи была предложена госпитализация, но я (лицо, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) отказался	0
по моему мнению, бригада скорой медицинской помощи необоснованно отказала в госпитализации	0
бригада скорой медицинской помощи не учла мое мнение (мнение лица, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) по выбору стационара, поэтому я отказался	0
39. Удовлетворены ли Вы оказанными бригадой скорой медицинской помощи услугами?	
да	0
нет	1
40. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания бригадой скорой медицинской помощи в социальных сетях?	
да	0
нет	1
41. Характеристика комментария	
положительный	0
отрицательный	0
42. -	
Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи	0

	Вам оказали медицинскую помощь в амбулаторных условиях	1
	Вас госпитализировали в медицинскую организацию	0
	другое	0
43. Время доезда бригады скорой медицинской помощи составило		
	менее 10 минут	0
	10 минут	0
	20 минут	0
	более 20 минут	0
44. Пришлось ли Вам повторно обращаться по телефону для ускорения прибытия бригады скорой медицинской помощи		
	да	0
	нет	0
45. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) бригадой скорой медицинской помощи?		
	да	1
	нет	0
46. Удовлетворены ли Вы компетентностью бригады скорой медицинской помощи?		
	да	1
	нет	0
47. Что именно Вас не удовлетворило?		
	Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	0
	Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи	0
	Вам не ответили на задаваемые вопросы	0
	другое	0
48. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады скорой медицинской помощи?		
	да	1
	нет	0
49. Что именно Вас не удовлетворило?		
	отсутствовало необходимое оборудование	0
	отсутствовали необходимые лекарственные препараты	0
	состояние санитарного транспорта	0
	другое	0
50. При оказании медицинской помощи бригада скорой медицинской помощи вызывала дополнительную (специализированную) бригаду скорой медицинской помощи?		
	да	0
	нет	1
51. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) дополнительной (специализированной) бригадой скорой медицинской помощи?		
	да	0
	нет	0
52. Удовлетворены ли Вы компетентностью дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?		
	да	0
	нет	0
53. Что именно Вас не удовлетворило?		
	Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	0
	Вам не разъяснили информацию об оказываемой медицинской помощи	0
	Вам не ответили на задаваемые вопросы	0
	другое	0

54. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?		
да		0
нет		0
55. Что именно Вас не удовлетворило?		
отсутствовало необходимое оборудование		0
отсутствовали необходимые лекарственные препараты		0
состояние санитарного транспорта		0
другое		0
56. Бригада скорой медицинской помощи доставила Вас в стационар?		
да		0
нет		1
57. -		
медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась		1
после оказания медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи была предложена госпитализация, но я (лицо, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) отказался		0
по моему мнению, бригада скорой медицинской помощи необоснованно отказала в госпитализации		0
бригада скорой медицинской помощи не учла мое мнение (мнение лица, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) по выбору стационара, поэтому я отказался		0
58. Удовлетворены ли Вы оказанными бригадой скорой медицинской помощи услугами?		
да		1
нет		0
59. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания бригадой скорой медицинской помощи в социальных сетях?		
да		0
нет		1
60. Характеристика комментария		
положительный		0
отрицательный		0