



# Новое в ФСВОК.

---

## Анализ оценки удовлетворенности потребителей (по результатам анкетирования)

**Заместитель директора АСНП «ЦВКК»**

**Харьковский А.В.**



# Общие сведения

---

- ❖ **Опрос проводился в соответствии с утвержденной методической инструкцией МИ 15.01 -2016 «Оценка удовлетворенности потребителей».**
- ❖ **Состав участников – заведующие клиническими и клинико-диагностическими лабораториями, врачи по контролю качества лабораторных исследований.**
- ❖ **Место проведения – Российская Федерация.**
- ❖ **Время проведения – I квартал 2016 года.**
- ❖ **Количество участников – 561 лаборатория**



# Основные группы задаваемых вопросов

---

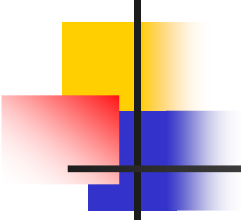
- ❖ **Группа вопросов по проблемам до непосредственного проведения процедур межлабораторных сличений**
- ❖ **Группа вопросов по процедуре проведения межлабораторных сличений**
- ❖ **Группа вопросов, охватывающих период после выполнения испытаний**
- ❖ **Оценка перечня услуг, предоставляемых АСНП «ЦВКК»**
- ❖ **Предложения по улучшения работы АСНП «ЦВКК»**

# Вопросы по качеству услуг, оказываемых АСНП «ЦВКК» до выполнения межлабораторных сличений

<b>Показатель оценки</b>	<b>Среднее значение (балл)</b>	<b>Стандартное отклонение</b>	<b>Уровень удовлетворенности</b>
<b>Форма и содержание Каталога МСИ «ФСВОК»</b>	4,85	0,38	Высокий
<b>Доставка контрольных материалов из АСНП «ЦВКК»</b>	4,65	0,64	Высокий
<b>Содержание инструкций по исследованию контрольных материалов и оформлению результатов</b>	4,83	0,41	Высокий
<b>Формы для внесения результатов</b>	4,8	0,43	Высокий

# Группа вопросов по процедуре проведения межлабораторных сличений

<b>Показатель оценки</b>	<b>Среднее значение (балл)</b>	<b>Стандартное отклонение</b>	<b>Уровень удовлетворенности</b>
<b>Доставка контрольных материалов из АСНП «ЦВКК»</b>	4,65	0,64	Высокий
<b>Формы и содержание отчетов МСИ «ФСВОК» по оценке качества результатов исследований</b>	4,75	0,48	Высокий
<b>Сроки получения отчетов МСИ «ФСВОК» участниками</b>	4,27	0,82	Высокий
<b>Информативность формы окончательного отчета для руководителя медицинского учреждения</b>	4,74	0,49	Высокий



## Группа вопросов, охватывающих период после выполнения испытаний

<b>Показатель оценки</b>	<b>Среднее значение (балл)</b>	<b>Стандартное отклонение</b>	<b>Уровень удовлетворенности</b>
<b>Качество обратной связи с сотрудниками АСНП «ЦВКК»</b>	4,44	0,82	Высокий
<b>Влияние участия лаборатории в МСИ «ФСВОК» на качество выполняемых ей работ</b>	4,76	0,48	Высокий
<b>Желание сотрудничать с АСНП «ЦВКК» в дальнейшем</b>	98% да; 2% - затрудняюсь ответить.		

# Мнение лабораторий о влиянии участия в МСИ «ФСВОК» на качество выполняемых ими работ

№ п/п	Высказывания участников анкетирования
1	Участие в МСИ «ФСВОК» - это обучение и контроль, улучшение качества, устранение несоответствий, анализ ошибок.
2	Дополнительная оценка достоверности, помогает оценить стадии аналитического процесса.
3	Чувствуем себя увереннее, что наши результаты верны и соответствуют клинике.
4	Отношение к качеству стало более сознательным, наш внутренний контроль + ваш внешний в комплексе отлично влияет на результаты.
5	Внешний контроль необходим для выявления систематических ошибок, способствует повышению квалификации лаборантов – техников.
6	Участие в МСИ «ФСВОК» способствует повышению эффективности работы лаборатории и т.о. повышению доверия к результатам лабораторных исследований.

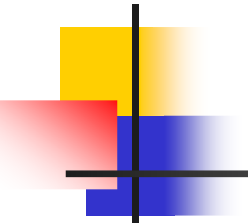


# Оценка перечня услуг, предоставляемых АСНП «ЦВКК»

---

- ❖ Включить в каталог услугу по проведению оценки качества исследования на нескольких анализаторах.
- ❖ Обеспечить наличие в одном цикле контрольных образцов с разными значениями.
- ❖ Сделать отчеты по оценке качества более компактными, уменьшить количество гистограмм.
- ❖ Формировать окончательный отчет по всем разделам с оценкой лаборатории в своей группе в виде рейтинга (для руководителя ЛПУ и заведующего лабораторией)





## Разделы лабораторной диагностики рекомендуемые для проведения межлабораторных сличительных испытаний

---

- ❖ Гемоцитометрия для 5 diff анализаторов.
- ❖ Анализ СОЭ.
- ❖ Определение НЖСС в сыворотке крови.
- ❖ Отдельный скрининг на гормоны:  
тиреотропный, тироксин (Т4) свободный.



## Оценка перечня услуг, предоставляемых АСНП «ЦВКК»

---

- ❖ ИФА: антитела JgM к вирусу простого герпеса , JgM к вирусу краснухи.
- ❖ ИФА: АГ к токсоплазмам, АТ к цитомегаловирусу.
- ❖ ПЦР: цитомегаловирус, ротавирусы, энтеровирусы, половой герпес.
- ❖ ПЦР: определение *Trichomonas vaginalis*, герпесвирусы.