

**Результаты анализа удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в отделении медицинской реабилитации ГБУЗ РТ «Реснаркодиспансер»  
За 1 квартал 2022 г.**

Всего в опросе участвовали 11 пациентов. Из них 10 женщин и 1 мужчин. Алкозависимых – 11. Анализ результатов показал следующее:

**1. Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?**

- A) проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания – 2 (18 %)  
B) проходил лечение в режиме дневного стационара – чел. (0%)  
B) ранее не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской помощи 9 чел. (82%)

**2. Удовлетворены ли Вы продолжительностью и условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?**

- A) удовлетворен 11 чел. (100%)  
B) не удовлетворен – 0  
B) не было возможности оценить - 0

**3. Сколько времени Вы находились в приемном покое при поступлении?**

- A) до 30 мин. 11 чел. (100%)  
B) более 30 мин. – 0  
B) более 1 часа – 0

**4. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер, младшего медицинского персонала во время пребывания в медицинской организации?**

|    |  | удовлетворен | не<br>удовлетворен | Благодарность,<br>замечания                                   |
|----|--|--------------|--------------------|---|
| A. | Вежливость и внимательность врача  | 11 чел.-100% |                    | «благодарность»<br>«спасибо»                                  |
| Б. | Вежливость и внимательность медицинской сестры   | 11 чел.-100% |                    | «благодарность»   |
| В. | Вежливость и внимательность младшего медицинского персонала  | 11 чел.-100% |                    | «благодарность»<br>«низкий поклон<br>за чистоту»              |
| Г. | Объяснение врачом и медицинской сестрой назначенных проведенных исследований, назначенного лечения | 11 чел.-100% |                    | «благодарность»<br>«ясное<br>объяснение всех<br>исследований» |

**5. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации (по объему, качеству, по ассортименту)?**

- A) удовлетворен - 11 чел. (100%)  
B) частично удовлетворен – 0  
B) не удовлетворен – 0

**6. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?**

- A) удовлетворен - 11 чел. (100%)  
B) частично удовлетворен – 0  
B) не удовлетворен – 0

**7. Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалось помочь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?**

- А) удовлетворительно – 10 чел. (91%)
- Б) не удовлетворительно (0)
- В) не возникало необходимости - 1 чел. (9%)

**8. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения за свой счет?**

- А) да, в качестве лучшей альтернативы лечения – 2чел. (18%)
- Б) да, так как нужных лекарств не было – 2 чел. (18%)
- В) нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно – 7чел. (64%)

**9. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?**

- А) да – 1 (9%)
- Б) нет - 10 чел.-(91 %)

**10. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи при выписке?**

- А) да – 11 чел. (100%)
- Б) нет - (%)
- В) пока не знаю – чел. (%)

**11. Рекомендовали ли Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям, родственникам?**

- А) да – 9 чел. (82%)
- Б) нет - 2 чел. (18%)

**12. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?**

- А) да – 3 чел. (27%)
- Б) нет –0 чел. (0%)
- В) не смотрел – 8 чел. (73%)

**13. Если Вам приходилось вызывать скорую медицинскую помощь, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?**

- А) да, помощь была оказана на дому – 1 (9%) (до поступления в больницу)
- Б) нет, пришлось самостоятельно обращаться в медицинскую организацию – 0
- В) не возникало необходимости - 10 чел. (91%)

#### **Выводы:**

На 100% удовлетворены отношением врачей и медицинских сестер, младшего медицинского персонала во время пребывания в медицинской организации по пунктам;

- Вежливость и внимательность врача
- Вежливость и внимательность медицинской сестры
- Вежливость и внимательность младшего медицинского персонала
- Объяснение врачом и медицинской сестрой назначенных проведенных исследований, назначенного лечения

В целом, анкета позволила выявить положительные результаты по всем пунктам. 91% опрошенных удовлетворены оказанной помощью медсестер отделения, 9% пациентам необходимости в помощи медсестер не возникало.

100% опрошенных удовлетворены питанием.

27% удовлетворены качеством и полнотой информации на сайте РНД, остальные 73% не смотрели сайт из-за отсутствия доступа к интернету.

64 % пациентов лекарственные средства предоставлялись бесплатно, 2 пациентам лекарственные средства предоставлялись в качестве лучшей альтернативы, когда беспокоило давление, 2 человек ответили, да так нужного лекарства не оказалось.

За первый квартал 100 % удовлетворены условиями оказания медицинской помощи при выписке.

По сравнению с аналогичным периодом за 2021 год не удалось провести так, как в предыдущем году анализ качества, так же и анкетирования проводились чаще, 1 раз в месяц. Сравнение невозможно за аналогичный период результаты анкетирования и анализ качества по количеству превышают данный период. Изменения анализа качества и анкетирования изменились с июня месяца 2021 года по согласованию с заместителем главного врача по КЭР

Клинический психолог



Дойбаа Ч.Ш.