

**Анализ результатов
анкетирования удовлетворенности качеством предоставления
медицинской помощи в стационарном отделении за 1 квартал 2022 года**

Для изучения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи ГБУЗ РТ «Реснаркодиспансер» всего охвачено 40 пациентов.

Из них:

Мужчин – 23, женщин – 17
Возраст: до 30 лет – 5,
от 31 до 59 лет – 34,
от 60 лет и старше – 1

Социальный статус:
безработный – 23,
пенсионер – 4,
рабочий – 8,
студент, учащийся - 2
Другое - 3

1. На вопрос: «Приходилось ли проходить лечение стационарно?» ответили:
А) да, ранее проходили лечение в стационаре – 32 чел. (80%)
Б) ранее проходили лечение в режиме дневного стационара – 0 чел.
В) ранее не обращался за медицинской помощью – 8 чел.(20%)

2. Продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое стационарного отделения:
А) удовлетворены – 33 чел. (82,5%)
Б) не удовлетворены – 4 (10%)
В) «не было возможности оценить» - 3 чел. (7,5%)

3. На вопрос: «Сколько времени Вы находились в приемном покое при поступлении?» ответили:
А) до 30 мин. – 33 чел (82,5%)
Б) более 30 мин. – 6 чел. (15%)
В) более 1 часа – 1 чел. (2,5%)

4. Удовлетворенность отношением врачей, медицинских сестер, младшего медицинского персонала во время пребывания в стационарном отделении:

| | | Удовлетворен | Не удовлетворен | Благодарность, замечания |
|----|--|---------------|--------------------|-----------------------------|
| A. | Вежливость и внимательность врача | 36 чел. (90%) | 2 чел(5%) | 1 чел (2,5%) |
| Б. | Вежливость и внимательность медицинской сестры | 34 чел.(85%) | 1 чел (2,5%) | 3 чел(7,5%) |
| В | Вежливость и внимательность младшего | 34 чел.(85%) | 4 чел (10%) | 1 чел (2,5%) |

| | | | | |
|----|--|--------------|-------------|--|
| | медицинского персонала | | | |
| Г. | Объяснение врачом и медицинской сестрой назначенных и проведенных исследований, лечения (ясность, доступность) | 34 чел.(85%) | 2 чел. (5%) | |

5. Удовлетворенность питанием (по объему, по качеству, по ассортименту) во время пребывания в стационаре:

- А) удовлетворены – 35 чел. (87,5%)
- Б) частично удовлетворены – 3 чел. (7,5%)
- В) не удовлетворены – 2 чел. (5%)

6. Удовлетворенность качеством уборки помещений, освещением палат, температурным режимом:

- А) удовлетворены – 34 чел., (85%)
- Б) частично удовлетворены – 4 чел. (10%)
- В) не удовлетворены – 2 чел. (5%)

7. Оценивают действия медсестер и другого персонала по уходу в случае, если требовалась помощь медсестер или другого персонала:

- А) удовлетворены – 30 чел., (75%)
- Б) не удовлетворены – 0 чел.
- В) «не возникало необходимости» – 10 чел. (25%)

8. На вопрос: «Возникала ли необходимость во время пребывания в стационаре приобретать лекарственные средства за свой счет?» ответили:

- А) да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами – 12 чел. (30%)
- Б) да, так как нужных лекарств не было в наличии - 3 чел. (7,5%)
- В) нет, нужные лекарства были в наличии – 25 чел. (62,5%)

9. На вопрос: «Возникала ли необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?»

- А) да – 12 чел.за анализ на гепатит (30%)

Б) нет – 28 чел. (70%)

10. Качество оказания медицинской помощи при выписке:

- А) удовлетворены – 28 чел. (70%)
- Б) нет – 2 чел. (2,5%)
- В) пока не знаю – 10 чел. (25%)

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию друзьям, родственникам:

- А) да – 23 чел. (57,5%)
- Б) нет – 17 чел. ответили, что нет нужды (42,5%)

12. Удовлетворенность качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте «Реснаркодиспансера»:

- А) да – 5 чел. (12,5%)
- Б) нет – 0 чел.
- В) не смотрел – 35 чел. (87,5%)

13. На вопрос: «Если приходилось вызывать скорую помощь, то получили ли необходимую помощь и консультацию?» ответили:

- А) да - 5 чел (12,5%)
- Б) нет, пришлось самостоятельно обращаться за медицинской помощью – 13 чел. (32,5%)
- В) не возникало необходимости – 9 чел. (22,5%)

14. Время ожидания скорой медицинской помощи:

- А) в течение 20 мин. – 6 чел (15%)
- Б) в течение 40 мин. – 0
- В) более часа – 0

Составлено клин.психологом: _____ /Монгуш С.Ш/