

Информация о результатах анкетирования населения по удовлетворенности медицинской помощью

В 2020 году в МУЗ «Городская больница №1» независимая оценка качества работы ЛПУ проводилась ежеквартально путём анонимного анкетирования силами ЛПУ, а также на сайте <http://nok.rosminzdrav.ru> и www.bus.gov.ru.

Согласно приказу МУЗ «Городская больница №1» от 09.01.2020г. № 10-А, ответственным за проведение НОК является заместитель главного врача по организационно-методической работе.

Результаты общественного мнения путем анкетирования анализируются руководством ЛПУ для своевременного исправления недостатков в работе.

В анкетировании приняли участие 800 человек, в том числе 240 – анкетирование на бумажных носителях. Количество ниже 2019 года в связи с пандемией по новой коронавирусной инфекции и сокращением количества госпитализированных пациентов, в т.ч. плановой госпитализации.

Процент удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи по результатам опроса в стационарах составил 94,3% (2019г — 90,83%).

5,1% из опрошенных не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 0,6% опрошенных не удовлетворены отношением работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость).

В стационаре больные желали бы иметь более комфортные условия лечения в отделениях.

Для улучшения медицинской помощи в ЛПУ города пациенты высказали общие пожелания:

- улучшить условия по доступной среде (оборудовать поручни и др. элементы в кардиологическом и неврологическом для больных с ОНМК отделениях),
- заменить мебель (тумбочки), имеющую дефекты гигиенического покрытия,
- увеличить зарплату медработникам.

По результатам НОК, проведена определенная работа, разработан план мероприятий по устранению выявленных в ходе анкетирования недочетов.

На сайте <https://bus.gov.ru> размещен план работы по улучшению качества медицинских услуг.

Сайт медицинской организации vgb-1.ru.

Заместитель главного врача
по организационно-методической помощи

Довгань Л.А.

Анкета

для оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях

Анализ по МУЗ «Городская больница №1» за 2020 год

Всего анкет на бумажных носителях – 240.

1. Госпитализация была:

- экстренная - 208
- плановая – 32

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:

- 30 календарных дней и более
- 29 календарных дней
- 28 календарных дней
- 27 календарных дней
- 15 календарных дней - 4
- менее 15 календарных дней - 28

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- да - 32
- нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

- по телефону
- при обращении в медицинскую организацию - 32
- электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

- да - 32
- нет

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания
- состояние гардероба
- состояние санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие питьевой воды
- санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

- да - 32
- нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да - 56
- нет – 184

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа - 0
- II группа - 8
- III группа - 48
- ребенок-инвалид

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- да - 53
- нет - 3

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да - 53
- нет - 3

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- да - 32
- нет - 208

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

- да - 32
- нет - 0

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да - 8
- нет - 24

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- да - 8
- нет - 0

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

- да - 240
- нет - 0

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- питание
- отсутствие питьевой воды
- состояние санитарно-гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений
- действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да - 238

нет - 2

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

да - 240

нет - 0

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

да - 240

нет - 0

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

да - 238

нет - 2

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

нет - 212

да - 28