

## **Результаты анкетирования пациентов о качестве оказания специализированной помощи в условиях стационара.**

Опрошено 89 пациентов.

1. 77% из них проходили лечение в стационаре круглосуточного пребывания, 20% проходили лечение в режиме дневного стационара, 3% опрошенных в стационар за получением медицинской помощи не обращались.

2. На вопрос по удовлетворенности продолжительностью, условиями ожидания и отношением персонала приемного отделения больницы в день поступления респонденты ответили следующим образом: полностью удовлетворен — 72 пациент (80%), частично удовлетворен — 16 пациентов (19%), скорее не удовлетворен — 1 (1%).

3. Оценка действий медперсонала при выполнении обезболивания во время процедур: 62% оценили на отлично, 38% - хорошо.

4. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации?

	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
Вежливость и внимательность врача		1 -1%	3 -3%	15 -17%	70 - 79%
Вежливость и внимательность медсестры			1 - 1%	18 - 20%	70 -79%
Объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения		2 - 2%	5 - 6%	21 -24%	61 - 68%
Выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание, прочие ощущения		1- 1%	3 - 3%	18 - 20%	67 - 76%

5. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации? На это вопрос ответили: полностью удовлетворен - 60 человек (68%), частично - 26 человек (29%) и скорее не удовлетворен - 3 человека (3%).

6. На вопрос о соблюдении тишины возле вашей палаты во время пребывания в больнице в ночное время ответили следующим образом: всегда соблюдается - 86% опрошенных, как правило - 13 %, иногда - 1%.

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

- полностью удовлетворен - 80 пациентов (90%)

- частично удовлетворен - 9 пациентов (10 %).

8. Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала? На отлично оценили 56% респондентов, хорошо- 43%, удовлетворительно - 1%.

9. На вопрос возникала ли у пациентов во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет, получены следующие результаты: да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами - 13 человек (15%);

да, т.к. нужных лекарств не было в наличии — 31 человек (35%); нет - 41 человек (46%); не возникало необходимости приема лекарств - 4 человека (4 %).

10. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет? да - 5 человек (6%), нет - 84 человека (94%).

11. На вопрос о том, приходилось ли благодарить врачей (деньгами, подарками), были получены следующие ответы: да - 5 пациентов (6%) и нет - 84 человека (94%).

12. Эти же 5 пациентов (6%) и были инициаторами благодарения при ответе на 12 вопрос.

13. 74% опрошенных полностью удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в стационаре, 26% больше да, чем нет.

14. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

Ответы распределились следующим образом: да - 79 человек (89%), нет- 3 человека (3%), пока не знаю- 7 человек (8 %).

15. На вопрос о том, удовлетворены ли пациенты качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации, были получены следующие ответы: да, полностью - 54%, больше да, чем нет- 44%, больше нет, чем да - 2 %.