

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ АНКЕТ**  
**по изучению уровня удовлетворенности пациентов,**  
**обратившихся за стационарной медицинской помощью**  
**в ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница»**

Научным отделом МОБ проведено анкетирование за III квартал 2022 года на государственном и русском языках среди пациентов Перинатального центра, Онкологического центра, отделений хирургии, травматологии, урологии и дерматовенерологии. Пациентов попросили ответить максимально честно и подробно на вопросы предлагаемой анкеты, т.к. их мнение очень важно для нас. В случае отсутствия приемлемого ответа, респонденты сформулировали свой ответ. Анкетирование проводилось анонимно. Количество анкет – 100 штук.

1. Пол М - 34%; Ж - 66%.

2. Возраст от 14 до 75 лет.

3. **Ваша оценка качества получаемой медицинской помощи:**

- а) отлично – 69%
- б) хорошо – 29 %
- в) удовлетворительно – 2%
- г) плохо\*

4. **Если Вас не удовлетворяет качество медицинской помощи, укажите, что именно:**

- а) квалификация врачей
- б) квалификация среднего медицинского персонала
- в) обеспечение лекарствами - 1
- г) качество диагностических исследований
- д) недостаточное внимание со стороны мед. Персонала - 1
- е) грубое отношение медицинского персонала (хирургия онкоцентра)
- ж) другое – 3

5. **Опишите проблему, с которой Вам пришлось столкнуться в медицинской организации, и которая требует немедленного решения для повышения качества мед. услуг:**

- 1. Установить кнопки вызова (торакальное отделение)
- 2. Очередь к лечащему врачу (поликлиника онкоцентра)
- 3. Из-за задержки результатов анализов и нехватки медработников страдает своевременное оказание медицинской помощи (хирургия онкоцентра)
- 4. Отношение одной из сотрудниц, которая дежурила с 26.09 по 27.09 (х/о ОЦ)
- 5. Очень медленный прием в стационар (ожидание госпитализации в травм.отд.)

6. **Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при лечении в медицинской организации?**

- а) да – 3 %
- б) нет – 97 %

**7. Если «да», то личные средства использовались для:**

- а) оплаты услуг специалистов – УЗИ сердца (хирургия онкоцентра)
- б) оплаты пребывания в медицинской организации
- в) оплаты обследования(физиопроцедуры)
- г) приобретения лекарственных средств - 1
- д) приобретения расходных материалов - 1

**8. Лечащий врач информировал Вас о лечении, которое Вам необходимо?**

- а) да – 100%
- б) нет

**9. Учитывает ли лечащий врач Ваши предпочтения при назначении обследования и лечения?**

- а) да – 100%
- б) нет – 1%

**10. Информировали ли Вас о возможных побочных эффектах лекарственных средств?**

- а) да – 100%
- б) нет - 1%

**11. Есть ли у Вас желание выбрать другого лечащего врача?**

- а) да\*
- б) нет – 100%

**12. Знаете ли Вы свои обязанности при получении медицинской помощи?**

- а) да - 100%
- б) нет

**13. Знаете ли Вы свои права при получении медицинской помощи?**

- а) да – 100%
- б) нет

**14. Знаете ли Вы, куда обращаться при нарушении Ваших прав?**

- а) да – 100%
- б) нет

**15. Вы удовлетворены результатами лечения в стационаре?**

- а) да – 99%
- б) нет – 1% (долгое ожидание времени проведения операции)

**16. Ваши пожелания по улучшению обслуживания и предоставлению качественных медицинских услуг:**

1. Улучшить качество питания
2. При таком длительном нахождении в отделении радиологии иметь возможность дополнительно пройти еще лечение и диагностику по другим заболеваниям.
3. Ускорить очередь на прием к лечащему врачу, т.к. зачастую его нет на месте и приходится ждать его по несколько часов, а больные приезжают рано за 300-400 км (поликлиника онкоцентра).

4. Восполнить нехватку врачебных кадров, бесплатно проводить анализы и выдавать лекарства всем пациентам, состоящим на онкоучете, не затягивать результаты обследований (хирургия онкоцентра).
5. Более качественное благоустройство помещений, и построить новую больницу (хирургия онкоцентра).
6. Разрешить выходить на улицу (гинекологическое отделение Пц).
7. Приобретение телевизора (гинекологическое отделение Пц).
8. Улучшить и обновить постельное, подушки, матрацы, функциональные кровати и прикроватные тумбочки. Приобрести больше и разнообразнее медикаменты для перевязок в травматологическом отделении.
9. Внести вклад в образование врачей (травматология).
10. Благодарность пациентов всему персоналу отделения с добрыми пожеланиями всего наилучшего

**Заведующая  
Научным отделом МОБ**

**Калабаева А.Д.**