

Анализ анкетирования пациентов в стационарных учреждениях за 2014г.

В опросе приняли участие 687 человек. Опрос проводился на территориях:

- ГБУЗ «Магаданская областная больница»;
- ГБУЗ «Магаданский областной онкологический диспансер»;
- ГБУЗ «Магаданский областной кожно-венерологический диспансер»;
- ГБУЗ «Магаданский областной наркологический диспансер»;
- МОГБУЗ «Инфекционная больница»;
- ОГКУЗ «Магаданский областной противотуберкулезный диспансер»;
- МОГБУЗ «МСЧ «Авиамедицина»;
- МОГБУЗ «Детская больница»;
- МОГБУЗ «Ольская РБ»;
- МОГБУЗ «Омсукчанская РБ»;
- МОГБУЗ «Северо-Эвенская РБ»;
- МОГБУЗ «Среднеканская РБ»;
- МОГБУЗ «Сусуманская РБ»;
- МОГБУЗ «Тенькинская РБ»;
- МОГБУЗ «Хасынская РБ»;
- МОГБУЗ «Ягоднинская РБ».

Анализ результатов проведенного опроса показал, что 90,68% (623 респондента) удовлетворены условиями оказания медицинской помощи (в том числе – 51,09% (351 респондент) полностью удовлетворены), в то время как 9,32% (64 респондента) считают обслуживание в медицинских организациях некачественным, в учреждениях необходимо обновить оборудование, т.к. все оборудование старое, к тому же необходим новый аппарат УЗИ.

Также на вопрос «Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?» 93,16% (640 пациентов) ответили, что они удовлетворены, но в тоже время обратили внимание на то, что учреждениям необходим капитальный ремонт.

На вопрос «Если во время пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?» ответы распределились следующим образом:

- отлично – 42,07% (289 респондентов);
- хорошо – 38,14% (262 респондента);
- удовлетворительно – 19,07% (131 респондент);
- крайне плохо – 0,15% (1 респондент (МОГБУЗ «Ольская РБ»));
- плохо – 0,15% (1 респондент (ГБУЗ «Магаданский областной онкологический диспансер»)).

Также на вопрос «Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?» пациенты отвечали:

- отлично – 41,78% (287 пациентов);
- хорошо – 41,48% (285 пациентов);
- удовлетворительно – 14,12% (97 пациентов);
- крайне плохо – 0,15% (1 пациент (МОГБУЗ «Омсукчанская РБ»));
- плохо – 0,58% (4 пациента).

На вопрос «Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?» 91,41% (628 пациентов) ответили положительно, но, указав при этом в рекомендациях, чтобы пищеблоки в больницах разнообразили меню.

При ответе на вопрос «Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?» пациенты отметили:

- всегда – 71,76% (493 пациента);
- как правило – 24,45% (168 пациентов);
- иногда – 3,64% (25 пациентов);
- никогда – 0,15% (1 пациент (МОГБУЗ «Детская больница»)).

Также отвечая на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?», пациенты отмечали, что больницам требуется ремонт, замена мебели в палатах, а также капитальный ремонт в туалетах и душе (поступили жалобы о том, что зачастую не работает душ):

- полностью удовлетворен – 53,86% (370 пациентов);
- частично удовлетворен – 37,55% (258 пациентов);
- скорее недоволен – 7,86% (54 пациента);
- полностью недоволен – 0,73% (5 пациентов).

На вопрос «Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?» 75,69% (520 пациентов) ответили отрицательно, в то время как 13,68% (94 пациента) приобретают лекарства за свой счет, т.к. нужных лекарств нет в наличии либо в качестве

альтернативы лечения бесплатными лекарствами. Также 6,11% (42 пациента) отметили, что во время пребывания в медицинской организации у них возникала необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет.

На вопрос «Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) врачей?» 5,24% (36 пациентов) ответили положительно, почти все они указали, что сами были инициаторами благодарения. 1 пациент в МОГБУЗ «Сусуманская РБ» отметил, что отблагодарить врача ему подсказал сам врач.

Также на вопрос «Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации?» ответы распределились следующим образом:

- **вежливость и внимательность врача:**

- очень плохо – 0%;
- плохо – 0,73% (5 пациентов);
- удовлетворительно – 11,79% (81 пациент);
- хорошо – 46,43% (319 пациентов);
- отлично – 41,05% (282 пациента);

- **вежливость и внимательность медицинской сестры:**

- очень плохо – 0,15% (1 пациент (МОГБУЗ «Тенькинская РБ»);
- плохо – 0,73% (5 пациентов);
- удовлетворительно – 12,81% (88 пациентов);
- хорошо – 43,38% (298 пациентов);
- отлично – 43,09% (296 пациентов);

- **объяснение врачом назначенных исследований, проведенных исследований и назначенного лечения:**

- очень плохо – 0,15% (1 пациент (МОГБУЗ «Тенькинская РБ»);
- плохо – 0,87% (6 пациентов);
- удовлетворительно – 12,37% (85 пациентов);
- хорошо – 47,89% (329 пациентов);
- отлично – 38,86% (267 пациентов);

- **выявление врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения:**

- очень плохо – 0%;
- плохо – 1,02% (7 пациентов);
- удовлетворительно – 12,37% (85 пациентов);
- хорошо – 49,2% (338 пациентов);
- отлично – 37,14% (257 пациентов).

Отвечая на вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?», 67,54% (464 респондента) ответили положительно, 7,86% (54 респондента) – отрицательно.

Пациенты выражают благодарность врачам и медсестрам за терпение, внимательность, за тяжелую работу, хорошее отношение и профессиональные качества.