

Анализ
по анкетированию пациентов АОЦФ им.К.Курманбаева
за 12 месяцев 2019г.

За отчётный период проведено анкетирование среди пациентов ЛТО-1, ЛТО-2, ЛХО, СЛТО и Мариновского ЛТО для определения уровня удовлетворенности пациентов и в дальнейшем улучшения условий пребывания и качества оказываемых медицинских услуг.

В анкетировании приняли участие 433 пациентов.

№	Вопрос	Удовлетворены	Не удовлетворены
1	Ознакомлены ли Вы были с диагнозом и сроком лечения при направлении и госпитализации в диспансер участковым фтизиатром	412(95,1%) (ознакомлены)	21(4,8%)
2	В приемном покое при поступлении в стационар Вас ознакомили с Вашими правами и обязанностями	414(95,6%) (ознакомлены)	19 (4,3%)
3	При поступлении в стационар Вас ознакомили об ответственности за нарушение внутрибольничного режима (самовольный уход, распития алкоголя)	414(95,6%) (ознакомлены)	19 (4,3%)
4	При госпитализации в стационар Вы были осмотрены лечащим врачом в течение 1 часа	410(94,6%) (осмотрены)	23(5,3%)
5	Приходилось ли Вам за период лечения приобретать лекарственные средства за свой счет	429(99,07%) не покупали	4(0,92%)
6	Регулярно ли проводятся обходы лечащим врачом	429(99,07%)	4(0,92%)
7	Проводят ли врачи и медсестры санпросвет работу	414(95,6%)	19 (4,3%)
8	Как Вы оцениваете качество питания в стационаре	418(96,5%)	15(3,4%)
9	Как Вы оцениваете уровень бытового сервиса	91(98,9%)	8(1,8%)

По результатам анкетирования пациенты не удовлетворены:

- ❖ *Качеством питания – 15(3,4%)– ЛТО-1, ЛТО-2, СЛТО*
- ❖ *Не были ознакомлены с правами и обязанностями - 19 (4,3%) (ЛТО-2, СЛТО)*
- ❖ *Не были ознакомлены об ответственности за нарушение внутрибольничного режима (самовольный уход, распития алкоголя) – (ЛТО-1, ЛТО-2, СЛТО)*
- ❖ *При госпитализации в стационар не были осмотрены лечащим врачом в течение 1 часа-23(5,3%) (ЛТО-2, СЛТО)*
- ❖ *Уровнем бытового сервиса – 8(1,8%)– ЛТО-2, СЛТО,*
- ❖ *Не проводят беседы и лекции - 19 (4,3%)*

Пожелания пациентов:

1. Улучшение интернет связи.
2. Поставить питьевую воду на этажи.

**По опросу среди 433 пациентов об удовлетворенности Службой
поддержки пациентов:**

1. Знают о Службе поддержки пациентов – 418(96,5%), не знают – 15(3,4%)
2. Знают о «Телефоне доверия» - 418(96,5%) не знают – 15(3,4%)
3. Удовлетворены уровнем работы Службы поддержки пациентов – 418(96,5%)
не удовлетворены – 15(3,4%).

Исп.: м/с СПП Шипанова К.А.

