

Анализ
по анкетированию пациентов АОЦФ им.К.Курманбаева
за 12 месяцев 2020г.

Проведено анкетирование среди пациентов ЛТО-1, ЛТО-2, ЛХО, Степногорского ЛТО, и пульмонологического отделения для определения уровня удовлетворенности пациентов и в дальнейшем улучшения условий пребывания и качества оказываемых медицинских услуг.

В анкетировании приняли участие 520 пациентов:
по возрастному составу: 18-39 лет – 145

40-60 лет – 296

более 60 лет – 79

по социальному статусу:

работающих – 115

безработных – 340

пенсионеры – 35

учащийся - 10

инвалиды - 20

№	Вопрос	Удовлетворены	Не удовлетворены
1	Ознакомлены ли Вы были с диагнозом и сроком лечения при направлении и госпитализации в диспансер участковым фтизиатром	509(97,8%) (ознакомлены)	11(2,1%)
2	В приемном покое при поступлении в стационар Вас ознакомили с Вашими правами и обязанностями	510 (98,07%)) (ознакомлены)	10(1,9%)
3	При поступлении в стационар Вас ознакомили об ответственности за нарушение внутрибольничного режима (самовольный уход, распития алкоголя)	512(98,4%) (ознакомлены)	8(1,5%)
4	При госпитализации в стационар Вы были осмотрены лечащим врачом в течение 1 часа	520(100%) (осмотрены)	-
5	Приходилось ли Вам за период лечения приобретать лекарственные средства за свой счет	520 (100%) не покупали	-
6	Как Вы оцениваете качество медицинского обслуживания в стационаре	520(100%)	-
7	Как Вы оцениваете качество питания в стационаре	506(97,3%)	14(2,6%)
8	Как Вы оцениваете уровень бытового сервиса	520(100%)	-
9	Регулярно ли у Вас проводятся обходы лечащим врачом	520(100%)	-
10	Проводят ли врачи, медсестра с Вами санитарно-просветительную работу: беседы, лекции	516(99,2%)	4(0,7%)
11	Удовлетворены ли Вы обращением медицинских сестер	520 (100,0%)	-
12	Удовлетворены ли Вы обращением младшего медперсонала (санитарок)	520(100,0%)	-

По результатам анкетирования пациенты не удовлетворены:

- не были ознакомлены с диагнозом и сроками лечения - 11(2,1%) (ЛТО-1, ЛТО-2, ЛХО, СЛТО)

- качеством питания – 14(2,6%) (ЛТО-2, СЛТО)

- не проводят санпросвет работу – 4(0,7%)(ЛТО-2, СЛТО).

Пожелания пациентов:

1. Улучшение интернет – связи (пульмонологическое отделение).
2. Установка теннисного стола (СЛТО).
3. Нарды, шахматы для проведения досуга (пульм.отд.).
3. Фильтр для питьевой воды (пульм.отд.).

По опросу среди 520 пациентов об удовлетворенности Службой поддержки пациентов:

1. Знают о Службе поддержки пациентов – 512(98,4%), не знают – 8(1,5%).
2. Знают о «Телефоне доверия» - 512(98,4%), не знают – 8(1,5%).
3. Удовлетворены уровнем работы Службы поддержки пациентов – 512(98,4%), не удовлетворены – 8(1,5%).

Исп.: м/с СПП Шипанова К.А.

