**Анализ анкетирования пациентов в ГКП на ПХВ «Астраханская РБ» *(далее – АРБ )* за июнь месяц 2023 год**

В АРБ №2, за 2023 год проведено анкетирование стационарных пациентов. Пациентам роздано 50 анкет, охват составил 34,5% от числа пациентов, находящихся на стационарном лечении. Анкетирование проведено анонимно.

Согласно заданным вопросам, ответы респондентов распределились в нижеследующем порядке:

1. **Ваш возраст:**

18-39 лет – 10 – 6,9 %;

40-60 лет – 19 – 13,1%;

более 60 лет – 21 – 14,5%.

1. **Укажите Ваш пол:**

мужской – 23 – 15,9%;

женский – 29 – 20,0 %.

1. **Вы выбрали больницу по праву свободного выбора?**

да  **-** 8– 16 %;

нет – 0;

поступила в экстренном порядке – 42 – 84%.

1. **Сколько времени Вы ожидали до начала осмотра врачом приемного отделения с момента поступления в больницу?**

до 30 минут – 50 - 100%;

более - 1 час – 0 – 0 %;

более 2 часов – 0.

1. **В данном учреждении врачи и медсестры относились к Вам вежливо и уважительно (внимательно выслушивали, давали понятные объяснения, ответили на все вопросы, заботились о Вашем состоянии)?**

да, всегда – 47 – 94%;

редко – 3 – 6%;

нет, никогда – 0.

1. **Удовлетворены ли Вы организацией медицинской помощи в больнице** **(например: ежедневный осмотр врача, своевременность проведения процедур медсестрами и др.)**:

удовлетворен – 49 – 98%;

не удовлетворен – 1 – 2%.

**7. Проводили ли медицинские работники с Вами беседу о состоянии Вашего здоровья, диагнозе, цели назначения, способах применения и побочных действиях лекарственных препаратов или других методов лечения и профилактики?**

да, проводили, я получил(а) достаточно полную информацию – 48–

96,0%;

беседа была короткой, нуждаюсь в дополнительной

консультации – 2 – 2,0%;

нет, мне ничего не объясняли – 0.

1. **Приходилось ли Вам в данном учреждении оплачивать медицинские услуги или стоимость лекарственного препарата, входящих в перечень Гарантированного объема бесплатной медицинской помощи?**

да – 0;

нет – 49 – 99%;

не знаю, что входит в Гарантированный объем бесплатной

медицинской помощи – 1 – 1 %.

1. **Оцените, пожалуйста, доступность и качество медицинской помощи в больнице:**

удовлетворен – 46 – 92,0%;

удовлетворен частично – 2 – 8,0%;

не удовлетворен – 0

1. **Как вы оцениваете санитарно-гигиенические условия и комфортность в медицинской организации?**

Удовлетворительно – 48 – 96,0%;

не удовлетворительно – 0;

затрудняюсь ответить – 2 – 4,0%.

1. **Укажите Ваши замечания, предложения по организации работы больницы и повышения качества оказания медицинской помощи.**

**Выводы по анализу анкетирования:**

1. Замечаний по повышению качества оказания медицинской помощи в больнице – не поступило.
2. Высказали слова благодарности медицинским работникам Больницы в 40 случаях, что составило 27,77%.
3. Пациенты удовлетворены качеством оказания медицинской помощи – на 99,81%. Благодарностей – 40, что составило 27,77%.

**Пути решение по улучшению качества оказания медицинской помощи:**

1. Результаты анкетирования озвучены на общей больничной конференции, доведены до сведения коллектива.
2. Продолжается улучшение комфортного пребывания пациента в структурных подразделениях.
3. Проводится работа по просвещению пациентов касательно получения медицинских услуг (помощи) в рамках ГОМБП и в системе ОСМС, и по прейскуранту цен, при оказании платных услуг. Данная информация представлена на информационных стендах, а также на сайте Больницы и в социальных сетях.
4. Проводятся занятия по улучшению знаний населения о солидарной ответственности за своё здоровье (п.1 ст.80 Кодекса о здоровье народа и системе здравоохранения от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК).
5. Проводятся беседы с медицинскими работниками о необходимости получения пациентами полной информации о своём здоровье (п.21,22 ст.77 Кодекса о здоровье народа и системе здравоохранения).
6. На сайте МедЭлемент для пациентов (посетителей, их родственников) имеется возможность получать обратную связь (задавать вопросы, консультироваться по вопросам оказания тех или иных услуг), анонимно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Руководитель отдела**  **СПП ВК (аудита)** | **Искакова Д.Ж** |
|  |
|  |  |