

Результаты проведенного анкетирования пациентов в ГБУЗ «ПКОД»

Удовлетворенность качеством медицинской помощи

Дата анкетирования 20.03.2023г. -31.03.2023г.

(поликлиническое отделение + стационар)

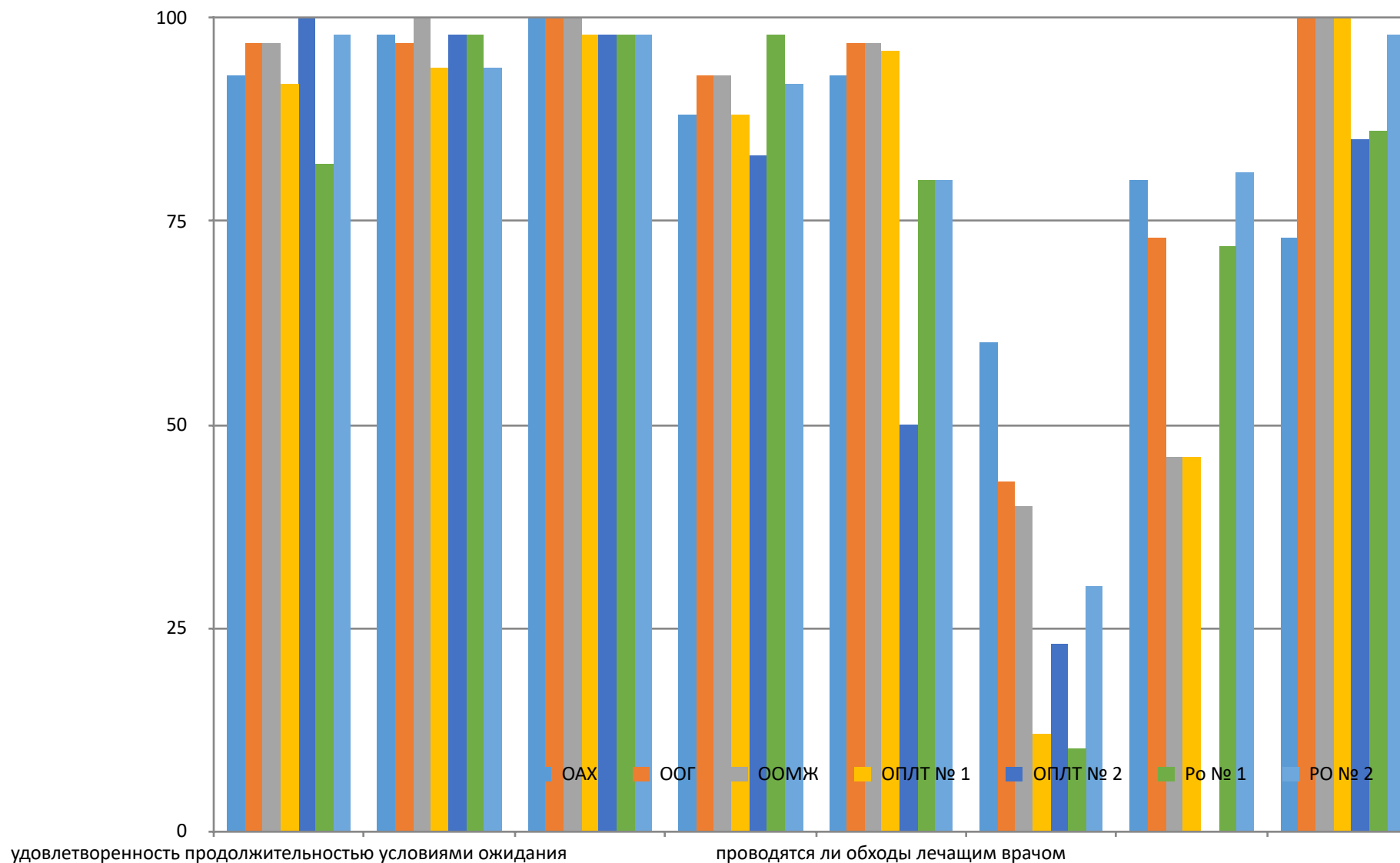
**Анкета удовлетворенности качеством медицинской помощи в ГБУЗ «ПКОД»,
1 полугодие 2023г. (Стационар)**

вопросы	ОАХ	ООГ	ООМЖ	ОПЛТ КС	ОПЛТ ДС	РО № 1 %	РО № 2	ПКОД
	%	%	%	%	%		%	%
Удовлетворены ли вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, чистота) и отношением персонала в приемном отделении в день госпитализации? ДА/НЕТ	93/3	97/0	97/0	92/2	100/0	82/8	98/0	92/2
Удовлетворены ли Вы отношением лечащего врача? ДА/НЕТ/затрудняюсь ответить, или не ответили	98/0	97/0	100/0	94/0	98/0	98/0	94/0	96/0
Удовлетворены ли Вы отношением мед. сестер? ДА/НЕТ/затрудняюсь ответить	100/0	100/0	100/0	98/0	98/0	98/0	98/0	98/0
Удовлетворены ли Вы отношением младшего мед.персонала? ДА/НЕТ	100/0	100/0	100/0	98/0	100/0	100/0	94/2	98/0
Обсуждал ли лечащий врач с Вами схему и сроки лечения? ДА/НЕТ/затрудняюсь ответить, или не ответили	88/3	93/0	93/0	88/6	83/5	98/0	92/6	89/4
Ежедневно ли проводятся обходы лечащим врачом? ДА/НЕТ	93/3	97/3	97/3	96/2	50/5	80/8	80/16	81/8
Осматривались ли Вы зав. отделением во время пребывания в стационаре? ДА/НЕТ/затрудняюсь ответить, не ответили	60/20	43/40	40/43	12/54	23/30	10/64	30/44	28/43
Как Вы оцениваете качество питания в стационаре онкодиспансера? ХОРОШО/УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ПЛОХО	80/20/0	73/27/0	73/27/0	46/36/18	33/13/0	72/26/2	81/17/2	71/27/2
Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи, оказываемой онкодиспансере. ДА/НЕТ/затрудняюсь ответить, не ответили	73/8	100/0	100/0	86/4	85/0	86/8	98/0	88/3

	%	%	%		%	%		%
Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги, находясь на лечении в стационаре? ДА/НЕТ	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100
Если «ДА», то вы производили оплату:								
через кассу;								
личными средствами врачу/мед.сестре								
Приходилось ли Вам вовремя последнего пребывания в стационаре приобретать за свой счет лекарственные средства? ДА/НЕТ	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	14/86	6/94	3/97
3.Причина приобретения ЛС? Собственная инициатива/ назначения врача						8/6	6/0	2/1
Если Вас не удовлетворяет качество медицинской помощи назовите, что именно.								
организация работы регистратуры в поликлинике;	5	10	10	4	4	2		4
длительность ожидания приема врача в поликлинике транспортировки;	3	7	7	4	2	6	6	6
длительность ожидания диагностических исследований;	3	17	17	2	1	4		4
работа приемного отделения стационара;	3			16				1
длительность ожидания плановой госпитализации;	10	10	10			8	6	10
длительность ожидания операции;	8	7	7			2	2	4
факты вымогательства денег с пациента;								
ИТОГО АНКЕТ	40	30	30	50	40	50	50	290



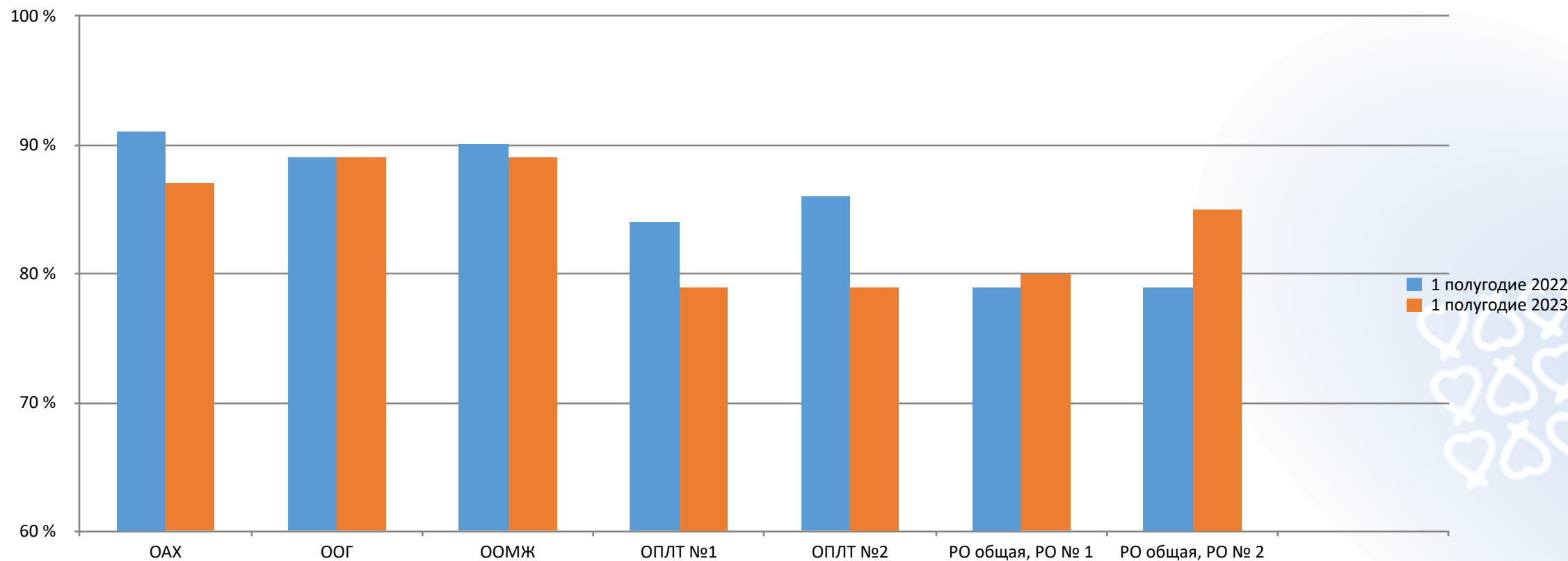
Анкета удовлетворенности качеством медицинской помощи в ГБУЗ «ПКОД», 1 полугодие 2023г. (Стационар)



	ОАХ %		ООГ %		ОМЖ %		ОПЛТ №1 %		ОПЛТ №2 %		РО общая %	РО № 1 %	РО № 2 %	ПКОД %	
	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е
оворены ли вы продолжительностью, и ожидания (наличия доступа к истота) и отношением персонала в м отделении в день госпитализации?	97/0	93/3	97/3	97/0	87/3	97/0	94/2	92/2	97/0	100/0	94/5	82/8	98/0	94/2	92/2
оворены ли Вы отношением врача? ДА/НЕТ/затрудняюсь или не ответили	97/3	98/0	94/0	97/0	90/3	100/0	92/2	94/0	97/3	98/0	98/1	98/0	94/0	96/2	96/0
оворены ли Вы отношением мед. ДА/НЕТ/затрудняюсь ответить	97/0	100/0	100/0	100/0	97/0	100/0	100/0	98/0	100/0	98/0	97/2	98/0	98/0	98/1	98/0
оворены ли Вы отношением о мед.персонала?	93/0	100/0	100/0	100/0	94/0	100/0	94/0	98/0	97/0	100/0	87/2	100/0	94/2	92/1	98/0
ал ли лечащий врач с Вами схему и ения? ДА/НЕТ/ Затрудняюсь или не ответили	100/0	88/3	81/10	93/0	90/0	93/0	94/2	88/6	91/3	83/5	93/5	98/0	92/6	92/4	89/4
вно ли проводятся обходы лечащим ДА/НЕТ	100/0	93/3	81/10	97/3	93/0	97/3	90/0	96/2	75/9	50/5	63/3	80/8	80/16	78/4	81/8
ивались ли Вы зав. отделением во ебывания в стационаре? затрудняюсь ответить, не ответили	47/3	60/20	55/26	43/40	70/7	40/43	22/46	12/54	41/31	23/30	14/36	10/64	30/44	32/32	28/43
ы оцениваете качество питания в ое онкодиспансера? /УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ПЛОХО	87/13/0	80/20/0	84/13/3	73/27/0	90/10/0	73/27/0	44/50/6	46/36/18	-	33/13/0	72/26/2	72/26/2	81/17/2	51/18/2	71/27/2
етворяет ли Вас качество	0/100	73/8	0/100	100/0	0/100	100/0	0/100	86/4	0/100	85/0	80/9	86/8	98/0	84/8	88/3

	ОАХ %		ООГ %		ООМЖ %		ОПЛТ №1 %		ОПЛТ №2 %		РО общая %	РО № 1 %	РО № 2 %	ПКОД %	
	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2023г. 1пол-е	2022г. 1пол-е	2023г. 1пол-е
ходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги, ась на лечении в стационаре? ДА/	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	1/97	0/100	0/100	1/99	0/100
«ДА», то вы производили оплату:															
з кассу;											1			1	
чными средствами врачу/мед.сестре															
ходилось ли Вам вовремя последнего вания в стационаре приобретать за свой счет ственные средства? ДА/НЕТ	0/100	0/100	0/97	0/100	0/100	0/100	0/100	0/100	6/94	0/100	12/86	14/86	6/94	5/94	3/97
ичина приобретения ЛС?									3/3		1/7	8/6	6/0	1/4	2/1
енная инициатива/ назначения врача и Вас не удовлетворяет качество медицинской ди укажите, что именно.															
изация работы регистратуры в поликлинике;	10	5		10		10	4	4	13	4	5	2		5	4
льность ожидания приема врача в поликлинике нсера;	10	3	3	7	3	7	4	4	9	2	6	6	6	6	6
льность ожидания диагностических исследований;	13	3		17	3	17	2	2	3	1		4		3	4
а приемного отделения стационара;	10	3					2	16	19					4	1
льность ожидания плановой госпитализации;	10	10	6	10	7	10	6		13		2	8	6	6	10
льность ожидания операции;	7	8		7	7	7	6		6			2	2	3	4
и вымогательства денег с пациента;															
АНКЕТ	30	40	30	30	30	30	50	50	50	40	100	50	50	290	290
ий уровень удовлетворенности качеством %	91	87	89	89	90	89	84	79	86	79	79	80	85		

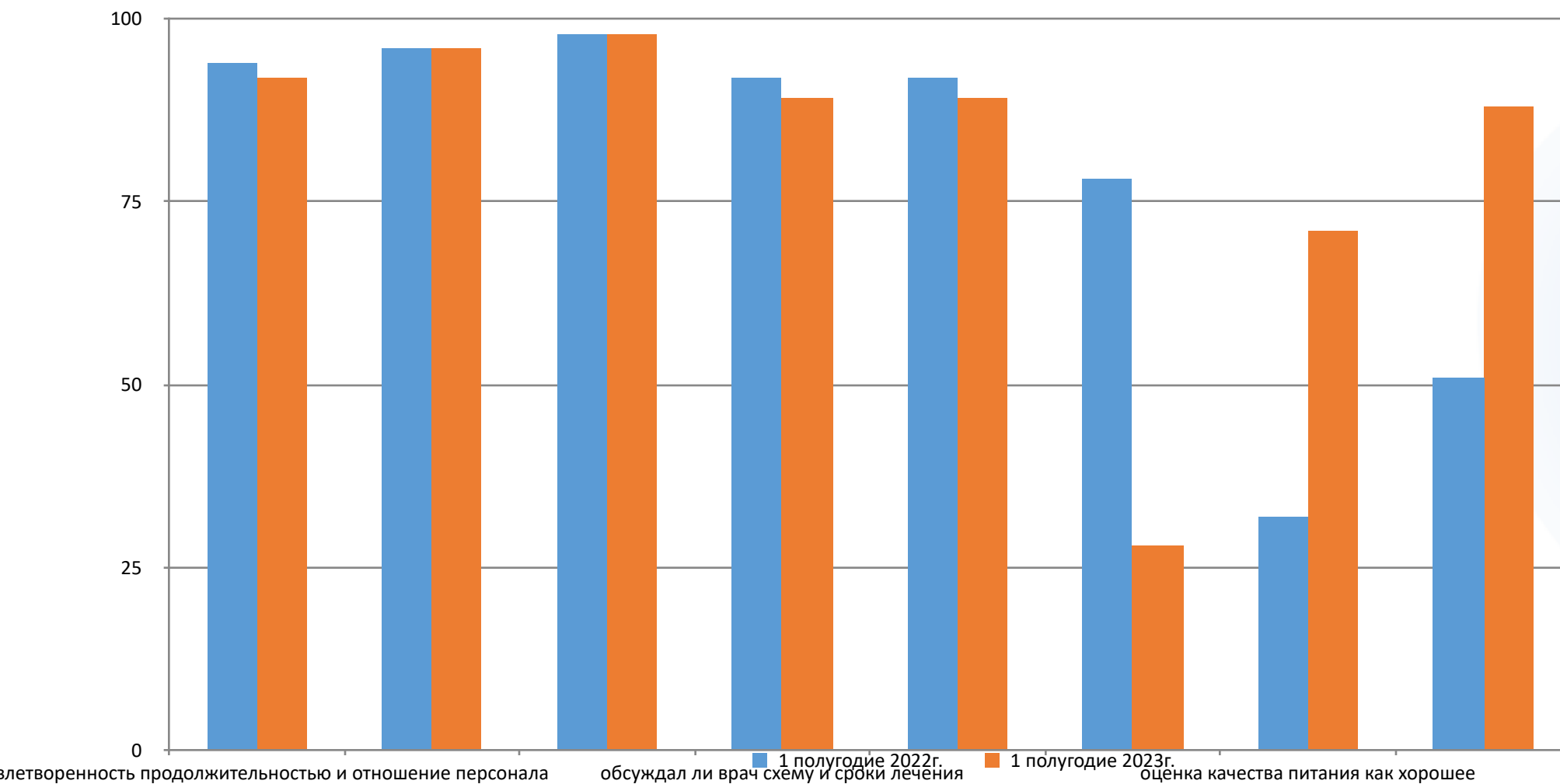
**Средний уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи
за 1 полугодие 2023г в сравнении с 1 полугодием 2022г. (стационар)**



Сравнительный анализ удовлетворенности качеством медицинской помощи за 1 полугодие 2023г в сравнении с 1 полугодием 2022г. (стационар)

Вопросы	1 полугодие 2022г.	1 полугодие 2023г.
3.Удовлетворены ли вы продолжительностью, условиями ожидания (наличия доступа к туалету, чистота) и отношением персонала в приемном отделении в день госпитализации? ДА/НЕТ	94/3	92/2
4.Удовлетворены ли Вы отношением лечащего врача? ДА/НЕТ	96/2	96/0
5.Удовлетворены ли Вы отношением мед.сестер? ДА/НЕТ	98/1	98/0
6. Удовлетворены ли Вы отношением младшего мед. персонала? ДА/НЕТ	92/1	98/0
7.Обсуждал ли лечащий врач с Вами схему и сроки лечения? ДА/НЕТ	92/4	89/4
8.Ежедневно ли проводятся обходы лечащим врачом? ДА/НЕТ	78/4	81/8
9.Осматривались ли Вы зав. отделением во время пребывания в стационаре? ДА/НЕТ	32/32	28/43
10. Как Вы оцениваете качество питания в стационаре онкодиспансера? ХОРОШО/УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ПЛОХО	51/18/2	71/27/2
11. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги, находясь на лечении в стационаре? ДА/НЕТ	1/99	0/100
14. Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи, оказываемой в онкодиспансере. ДА/ НЕТ	84/8	88/3
15. Если Вас не удовлетворяет качество медицинской помощи укажите, что именно.		
- организация работы регистратуры в поликлинике;	5	4
-длительность ожидания приема врача в поликлинике диспансера;	6	6
-длительность ожидания диагностических исследований;	3	4
-работа приемного отделения стационара;	4	1
-длительность ожидания плановой госпитализации;	6	10
-длительность ожидания операции;	3	4
ВСЕГО АНКЕТ	290	290

Удовлетворенность пациентов качеством оказываемой медицинской помощи
за 1 полугодие 2022г в сравнении с 1 полугодием 2023г (стационарные отделения)



**Анкета удовлетворенности качеством медицинской помощи
в ГБУЗ «ПКОД», за 1 полугодие 2023 г. в сравнении со 1 полугодием 2022 г.
(поликлиника)**

	1 полугодие 2022г	1 полугодие 2023г
3. Как часто Вы обращались в поликлинику онкодиспансера за прошедший год?		
- один раз;	34	38
- два раза;	20	16
-три раза и более	46	36
4. Сколько времени, как правило, вы тратите на ожидание приема врачом в онкодиспансере?		
- до 30 минут;	33	29
- до 1 часа;	32	36
- свыше 1 часа;	35	34
5.Через какое время Вы можете попасть на прием к врачу – специалисту?		
- в тот же день;	6	7
-на следующий день;	10	5
-в течении недели и более;	80	82
6.Всегда ли по Вашему мнению, врач уделяет Вам достаточно времени на приеме? ДА/НЕТ	65/11	49/14
7. Приходилось ли Вам сталкиваться в поликлинике с отсутствием необходимых специалистов. ДА/НЕТ	9/90	13/82
8.Обсуждал ли лечащий врач с Вами схему лечения и сроки? ДА/НЕТ	59/34	66/26
9. Приходилось ли Вам сталкиваться при посещении поликлиники с грубым отношением к Вам медицинского персонала? ДА/НЕТ	6/90	5/95
10.Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги? ДА/НЕТ	2/98	2/98
11. Приходилось ли Вам в течение года обращаться за медицинской помощью в коммерческие медицинские организации или к частнопрактикующим врачам? ДА/НЕТ	50/50	40/60
12. Удовлетворены ли Вы в целом медицинским обслуживанием в поликлинике? ДА/НЕТ/затрудняются ответить	77/6/17	55/6/39



Анализ анкетирования

- С 23.03.2023г. по 31.03.2023 год в стационаре и поликлиническом отделении ГБУЗ «ПКОД» отдел ВКК и БМД провел анкетирование пациентов по оценке удовлетворенности качеством медицинской помощи.
- Всего проанкетировано пациентов: стационар -290; поликлиническое отделение - 100 пациентов;
- ОАХ – 40 пациентов; ООГ – 30 пациентов; ООМЖ – 30 пациентов, ОПЛТ №1- 50 пациентов; ОПЛТ №2 – 40 пациентов;, РО №1 -50 пациентов;, РО №2 – 50 пациентов;

Стационарные отделения.

Сравнивались показатели 1 квартала 2022года и 1 квартала 2023года

1. Удовлетворены качеством оказания медицинской помощи оказываемой -88 % опрошенных, за этот же период в 2022г положительно ответили - 84%;
 2. Удовлетворены продолжительностью, условиями ожидания и отношением персонала в приемном отделении 92% пациентов (2022год-94%);
 3. Удовлетворены отношением лечащего врача 96% (2022г.-96%);
 4. Удовлетворены отношением медицинских сестер -98% пациентов (98% -2022г);
 5. Схему лечения врач обсуждал с 81% пациентов (2022г – 92%);
 6. Ежедневно в отделении проводятся обходы лечащего врача, положительно ответили 81% пациентов (2022г. -78%);
 7. Заведующим отделением осматривались 28% пациентов (2022г. -32% пациентов);
 8. Качество питания, как положительное, оценивают 71% пациентов (2022г. -51%);
 9. Медицинские услуги не оплачивали в 2023г. В 2022г. положительно отвечали 1% пациентов;
- Обращает на себя внимание врачебные обходы и осмотры заведующим отделение. Из года в год показатель остается низким. Мероприятия, намеченные на общем совещании с заведующими отделениями не выполняются.
 - Самые низкие показатели по данным направлениям показывают отделения ОПЛТ №1, РО №1, ОПЛТ №2. В сравнении с первым полугодием 2022г. показатели стали еще ниже: осмотры заведующего (ОПЛТ №1-осматривались заведующим - 12% пациентов, РО №1- 10%, ОПЛТ №2 - 23%).

Поликлиническое отделение.

1. Удовлетворены качеством оказания медицинской помощи оказываемой в онкодиспансере -55% опрошенных, за этот же период в 2022г положительно ответили - 77%; (не удовлетворены большими очередями к врачам специалистам, нет возможности выбрать врача по желанию, нет возможности записи к специалисту, неудобный режим работы).
2. Услуги, предоставляемые в ГБУЗ «ПКОД» за последние три года не изменились.
3. Большее количество пациентов стало обращаться в поликлинику до постановки диагноза 1 раз -38% (в 2022г – 34%). Количество пациентов, обращались в поликлинику три раза и более - 52% (в 2022г. - 66%).
4. Время ожидания приема до 30 минут увеличилось с 34% до 38%. Ожидание приема больше 1 часа остается высоким 34% (2022г. – 34%).
5. Уделять времени на приеме врач стал меньше, так отметили - 49% опрошенных (2022г. – 65%).
6. Схему лечения с пациентами врач стал обсуждать чаще - 66% (59% - 2022г.)
7. В коммерческие организации пациенты стали обращаться реже -40% (2022г. -50%).