**Анализ результатов анкетирования в ГКП « МОБ » на ПХВ, проведенного согласно плану мероприятий по непрерывному повышению качества медицинской помощи за 1 полугодие 2023 года с целью выявления удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.**

В ГКП « МОБ » на ПХВ было проведено анкетирование среди пациентов больницы. Анкетирование проводилось с целью выявления удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг. Анкетные листы включали 12 вопросов. Всего было опрошено 100 пациентов больницы. Анкетирование проводилось анонимно в отделениях хирургии, нейрохирургии, кардиологии, травматологии, политравмы, неврологии, гинекологии, инсультном центре, многопрофильном отделении, сестринсого ухода. Из 100 респондентов в возрасте 18-39 лет – 44 (44%), 40-60 лет – 45 (45%), старше 60 лет – 11 (11 %). Из числа опрошенных мужчин – 41 (41%), женщин – 59 (59%). Из 100 случаев 86 пациента (86%) поступили в экстренном порядке, 9 (9%) выбрали данный стационар по свободному выбору, и 5 (5%) не выбирал больницу по праву свободного выбора. На вопрос «Сколько времени прошло от получения Вами направления на лечение в больнице до момента госпитализации (для пациентов, поступивших на стационарное лечение в плановом порядке)?» из 100 респондентов в плановом порядке поступили 14 человек (14%). Из них 11 (78,5%) ответили «до 3 дней», 3 (21,4%) – «до 10 дней». На вопрос о том, «сколько времени вы ожидали до начала осмотра врачом приемного отделения с момента поступления в больницу» из 100 опрошенных ответили: «до 30 мин» – 95 (95%), «более 1 часа» – 5 (5%). Из 100 пациентов 95 (95%) ответили, что врачи и медсестры данного мед. учреждения относились к ним вежливо и уважительно, 4 (4%) респондентов ответили «редко», остальной 1 (1%) человек ответил «нет, никогда». 96 пациентов (96%) удовлетворены работой данного стационара. На вопрос о том, «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?» из 100 респондентов 90 (90%) ответили «да, проводили, я получил(а) достаточно полную информацию», 10 (10%) ответил «беседа была короткой, нуждаюсь в дополнительной консультации». На вопрос «Приходилось ли Вам в данном учреждении оплачивать медицинские услуги или стоимость лекарственного препарата, входящих в перечень ГОБМП?» - 95 (95%) ответили что не оплачивали, и 5 (5%) ответили, что «не знают, что входит в ГОБМП». Из 100 опрошенных 94 (94%) удовлетворены доступностью и качеством медицинской помощи в больнице, остальные 6 (6%) удовлетворены частично. Санитарно-гигиеническими условиями и комфортностью в медицинской организации удовлетворены - 94 (94%), не удовлетворены – 2(2%), затрудняются ответить – 4 (4%).

*На вопрос о замечаниях, пожеланиях по организации работы стационара 6 (6 %) респондента пожаловались постельные принадлежности (пятна на матрасах). Выявлены они из отделений хирургического профиля, где большинство больных лежат после операции с зондами, ранами (где большая вероятность загрянения постелей). По выявленным замечаниям была проведена проверка, по итогу которой выяснилось что все матрасы в обязательном порядке проходят дезинфекцию в дез.камере. А остальные 94 (94 %) респондентов были довольны организацией работы стационара.* Уровень удовлетворенности составило 94%

**Рекомендации:**

**1.** Заведующим всех отделений провести инструктаж с врачами – ординаторами и дежурантами о своевременном осмотре больных обратившихся в приемное отделение.

**2.** Не допускать фактов приобретения лекарственных средств за свой счет и неформальный оплаты оказанных услуг пациентам.

**3.** Улучшить качество оказания медицинской помощи с целью повышения степени удовлетворенности пациентов.

**4.** Главной медсестре провести мониторинг по всем отделениям за постельными принадлежностями и при необходимости обновить их.

Заведующая орг-метод отдела Төлегенова А.М.