

Протокол №1

разбора анализов анонимного анкетирования за 1 квартал 2024 г
от 08.04.2024г.

Проведено анкетирование среди пациентов ЛТО-1, ЛТО-2, и пульмонологического отделений для определения уровня удовлетворенности пациентов и в дальнейшем улучшения условий пребывания и качества оказываемых медицинских услуг. Анкетирование проведено через онлайн платформу официального сайта (akmola-ocf.kz).

В анкетировании приняли участие 102 пациент:

18-39 лет -44,1%

40-60 лет – 47,1%

по социальному статусу:

работающих – 27,5%

безработных – 59,8%

Вы выбрали стационар по праву свободного выбора:

Да-42,6%

Нет-54,5%

Удовлетворены ли медицинской помощью ,оказанной вам в стационаре?

Да-98%

Приходилось ли вам приобретать лекарственные средства за свой счет?

Нет-99%

Приходилось ли Вам оплачивать диагностические исследования, лечебные манипуляции в стационаре?

Нет-99%

Удовлетворены ли Вы уровнем квалификации(профессионализма) Вашего лечащего врача?

Да-86,3%

Нет-12,7%

Оценка по пятибалльной шкале :

5 баллов -95,1%

Проведено анкетирование для определения уровня удовлетворенности пациентов организацией и качеством питания. В анкетировании приняли участие 105 пациентов.

По результатам анкетирования не удовлетворены качеством питания-24 пациента ЛТО№1,ЛТО№2. Не устраивает норма блюд, считают рацион не разнообразным, не удовлетворены вкусовым качеством.

(пациенты лто№1,лто№2)

В составе административной группы:
Солтанбековой С.А. — и.о. заместителя директора по лечебной работе
Шолатаевой Р.К. — врача-эксперта
Газизова Ж.Р. — зав. отделением ЛТО-2
Койбагаровой А.А. — ст. медсестры ЛТО-2
Сейтенов Н.А. — зав. отделением ЛТО-1
Оспанова А.А. — ст. медсестры ЛТО-1
Сабировой Г.А. — диетсестры
Чконя Л.Ш. — медсестры Службы поддержки пациентов
с пациентами была проведена беседа и выслушаны пожелания.

1. По итогам анонимного анкетирования пациенты не удовлетворены
1.1. качеством питания — 24 пациента (22,9%)

В данном случае пациентам разъяснено о перспективном меню, который составляется на 14 дней, где нет повторяемости блюд. Ежедневно пациенты получают масло, сыр, яйцо. Дважды в неделю творог, разнообразие фруктов, свежих салатов. Имеется достаточный запас продуктов на складе (на 10 дней), и суточный запас скоропортящихся продуктов (молочные, овощи, фрукты).

У пациентов принимающих ПТП идет искажение вкусовых качеств и восприятия запахов. Напротив пациенты пульмонологии получающие симптоматическое лечение, находящиеся на стационарном лечении 7-10 дней отмечают разнообразие блюд, хорошие вкусовые качества, эстетических вид.

По оказанию качественной медицинской помощи жалоб нет.

Члены административной группы:


Солтанбекова С.А.
Шолатаева Р.К.
Газизов Ж.Р.
Сейтенов Н.А.
Койбагарова А.А.
Оспанова А.А.
Сабирова Г.А.
Чконя Л.Ш.