

Протокол №4
разбора анализов анонимного анкетирования за 12 месяцев 2024 г

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 332 пациент:

До 18 лет- 2,3%
18-39 лет – 43,7%
40-60 лет – 40,7%
Более 60 лет- 13,3%

по социальному статусу:

работающих – 36,3%
безработных – 44,7%
пенсионеров - 11,8%
инвалидов- 2%
прочие- 5,2%

Вы выбрали стационар по праву свободного выбора:

Да- 71,6%
Нет-23,9%

поступили в экстренном порядке-4,5%

Сколько времени Вы ожидали до начало осмотра врачом приемного отделения

До 30 минут-73,8%
До 1 часа—6,6%

Осмотр врача был начат в момент поступления в стационар-19,6%

Удовлетворены ли медицинской помощью ,оказанной вам в стационаре?

Да-96,1%
Не полной мере-3,9%

Приходилось ли вам приобретать лекарственные средства за свой счет?

Нет-100%

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

Нет-100%

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

Да-87,3%
Не в полной мере-12,7%

Оценка по пятибалльной шкале :

5 баллов -80,4%
4 баллов-16%
3 баллов-3,6%

Проведено анкетирование для определения уровня удовлетворенности пациентов организацией и качеством питания. В анкетировании приняли участие 99 пациентов.

По результатам анкетирования удовлетворены качеством питания-98% пациента. Не устраивает норма блюд, считают рацион не разнообразным, не удовлетворены вкусовым качеством 2 пациента ЛТО№2-.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

Домбаевой Ж.Ж. – ст. медсестры ЛТО-2

Сейтенов Н.А. – зав. отделением ЛТО-1

Оспанова А.А. – ст. медсестры ЛТО-1

Сабириной 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 – 2 пациента (2%)

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).

По оказанию качественной медицинской помощи жалоб нет.

Члены административной группы:

 Солтанбекова С.А.

 Шолатаева Р.К.

 Газизов Ж.Р.

 Сейтенов Н.А.

 Домбаева Ж.Ж.

 Оспанова А.А.

 Сабириной Г.А.

 Чконя Л.Ш.