

Анализ анкет удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг, предоставляемых ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер» за 2018 год в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018г. № 442н и министерства здравоохранения Амурской области от 09.10.14г. № 1299 «О мерах по предупреждению обращений граждан и организаций»

За 2018 год анкеты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер» (далее – ГБУЗ АО «АОКВД») в амбулаторных и стационарных условиях заполнили 1594 пациентов, из них: 563 человек из числа пациентов, обратившихся в поликлинику ГБУЗ АО «АОКВД», 1000 человек, из числа получивших лечение в стационарах диспансера, 31 – заполнили анкету на сайте диспансера.

Из 1594 обратившихся, обращались и получали лечение по дерматологическому профилю 1081 пациент (67,8%), остальные, 513 человек (32,2%) по вопросам обследования и лечения по ИППП.

При первом обращении удалось попасть на прием к врачу и получить необходимую медицинскую помощь 94% опрошенных пациентов.

Доступность записи на прием к врачу по телефону, через Интернет и при личном обращении – оценили как хорошую 94,0%.

Приема в очереди практически не пришлось ожидать 93% опрошенных пациентов - время ожидания составило до 10 минут. Полностью удовлетворены условиями ожидания (наличие свободных мест ожидания, туалета, чистота помещения) 86% пациентов. Необходимую помощь и консультацию при обращении в диспансер получили 100% пациентов.

При получении направления на плановую госпитализацию были госпитализированы в течение суток 100% пациентов - очередности на госпитализацию нет. Ожидание в приемном покое госпитализации не превышало 20 минут (соответствует требованиям территориальной программы государственных гарантий).

Все назначенные диагностические исследования были проведены пациентам в течение суток, что соответствует длительности проведения диагностических исследований пациентам дерматовенерологического профиля.

Большинство обратившихся пациентов удовлетворены информацией размещенной на информационных стендах, как в поликлинике, так и в стационаре, целом удовлетворены информацией размещенной на сайте, отношением медицинского персонала, внешним видом персонала, наличием бейджей, вежливостью при общении с пациентами, соблюдением норм этики и деонтологии - в процентном отношении удовлетворенность достигает 86%.

Разъяснения врачом назначений тех или иных исследований, а также полученных результатов исследований и рекомендуемого лечения оценили на «отлично» и «хорошо» 88% опрошенных.

Условиями оказания медицинской помощи в поликлинике и стационарных отделениях диспансера полностью удовлетворены 92% опрошенных пациентов.

Полнота и качество информации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте ГБУЗ АО «АОКВД» полностью удовлетворило 94% опрошенных пациентов.

В течение 2018 года в адрес ГБУЗ АО «АОКВД» поступило 9 обращений, которые рассмотрены в установленном порядке, своевременно составлены и направлены ответы в министерство здравоохранения Амурской области и другие организации, откуда поступили обращения. Все обращения касались организации медицинской помощи, 3 обращения (33,3% признаны обоснованными)

Заместитель главного
врача по медицинской части



Е.К. Базанов