Результаты независимой оценки качества оказания медицинских услуг на территории с. Частые 2016год.

Общественный совет по здравоохранению при администрации Частинского муниципального района провёл анонимное анкетирование с целью оценки качества оказания медицинских услуг населению района.

*Результаты предоставлены в обобщённом виде в процентном соотношении. В опросе приняли участие 150 человек – жителей Частинского района, в возрасте от 18 лет и старше.*

1.**Как часто Вы обращаетесь за медицинской помощью?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель*  *150-анкет* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| А | 1раз в месяц | 20,5% | 19% |  | 13% |  | 20% |  | 33% |  | 46% |  | 23% |
| Б | 1раз в полгода | 32% | 53% |  | 66% |  | 28% |  | 40% |  | 26% |  | 46% |
| В | 1раз в год | 13,4% | 20% |  | 13% |  | 20% |  | 20% |  | 26% |  | 21% |
| Г | Разное | 13,4% | 8% |  | 8% |  | 32% |  | 7% |  | 0 |  | 10% |

1. **Оцените работу регистратуры.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 |  | 1% |  | 0 |  | 24% |  | 0 |  | 13% |  | 6% |
| 2 |  | 2% |  | 6 |  | 44% |  | 0 |  | 20% |  | 11% |
| 3 |  | 26% |  | 113% |  | 12% |  | 20% |  | 13% |  | 21% |
| 4 |  | 4 41% |  | 53% |  | 8% |  | 60% |  | 26% |  | 37% |
| 5 |  | 3 30% |  | 26% |  | 12% |  | 20% |  | 26% |  | 25% |

1. **Достаточно ли места для сидения в ожидании на приём к врачу?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Частые | | Ножовка | | Бабка | | Меркуши | | Шабуры | | Общий показатель | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 | 2,7% | 9% |  | 0 |  | 16% |  |  |  | 6% |  | 8% |
| 2 | 8% | 1% |  | 13% |  | 16% |  |  |  | 6% |  | 5% |
| 3 | 19,6% | 12% |  | 6% |  | 16% |  | 7% |  | 26% |  | 13% |
| 4 | 25% | 31% |  | 40% |  | 20% |  | 40% |  | 20% |  | 33% |
| 5 | 24% | 47% |  | 40% |  | 32% |  | 53% |  | 40% |  | 41% |

**4. Соблюдается ли график работы медицинским персоналом?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 | 15% | 14 14% |  | 13% |  | 40% |  |  |  | 13% |  | 17% |
| 2 | 10,7 | 11% |  | 6% |  | 24% |  | 7% |  | 46% |  | 16% |
| 3 | 25,8 | 34% |  | 40% |  | 24% |  | 20% |  | 13% |  | 29% |
| 4 | 17,8 | 22% |  | 20% |  | 4% |  | 46% |  | 13% |  | 21% |
| 5 | 7,1 | 21% |  | 20% |  | 8% |  | 27% |  | 13% |  | 17% |

1. **Соблюдается ли врачебная тайна?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 | 16 | 25% |  | 0% |  | 32% |  |  |  | 6% |  | 19% |
| 2 | 6 | 14% |  | 0% |  | 24% |  |  |  | 0% |  | 11% |
| 3 | 17 | 20% |  | 40% |  | 12 12% |  | 20% |  | 13% |  | 20% |
| 4 | 7,8 7,8 | 15% |  | 30% |  | 8% |  | 40% |  | 0% |  | 16% |
| 5 | 24 | 26% |  | 30% |  | 24% |  | 40% |  | 73% |  | 34% |

1. **Остались ли у Вас вопросы после посещения врача?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| ДА | 53 | 71% |  | 70% |  | 52% |  | 73% |  | 80% |  | 69% |
| НЕТ | 24 | 29% |  | 30% |  | 48% |  | 27% |  | 20% |  | 31% |

**7.Предлагали ли Вам при назначении лечения замену дорогостоящих препаратов на дешёвый аналог?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| ДА |  | 27% |  | 40% |  | 20% |  | 63% |  | 34% |  | 31% |
| НЕТ |  | 73% |  | 60% |  | 80% |  | 37% |  | 66% |  | 69% |

**8. Устраивает ли Вас отношение медицинского персонала к пациентам (к Вам лично)?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 | 1 0,7 | 9% |  | 7% |  | 24% |  |  |  | 20% |  | 11% |
| 2 | 5,3 | 6% |  | 13% |  | 36% |  |  |  | 26% |  | 13% |
| 3 | 25,8 | 26% |  | 40% |  | 16% |  | 37% |  | 13% |  | 26% |
| 4 | 19,6 | 32% |  | 25% |  | 12% |  | 63% |  | 13% |  | 29% |
| 5 | 17 | 27% |  | 15% |  | 8% |  |  |  | 26% |  | 21% |

**9. Как Вы оцениваете санитарные условия (кабинеты, коридоры, туалеты)?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* *показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 | 7,1 | 1% |  | 0 |  | 32% |  |  |  | 6% |  | 7% |
| 2 | 13,4 | 2% |  | 0 |  | 20% |  | 5% |  | 0 |  | 5% |
| 3 | 21,4 | 22,5% |  | 26% |  | 16% |  | 5% |  | 52% |  | 23% |
| 4 | 25,8 | 42% |  | 60% |  | 24% |  | 90% |  | 13% |  | 42% |
| 5 | 12,5 | 32,5% |  | 13% |  | 8% |  |  |  | 26% |  | 23% |

**10. Как Вы считаете, достаточно ли наглядной информации о порядке предоставления услуг (в т. ч. платных и их стоимости)?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* *показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1 | 10,7% | 5% |  | 13% |  | 12% |  |  |  | 6% |  | 7% |
| 2 | 14,2% | 8% |  | 0% |  | 16% |  |  |  | 20% |  | 9% |
| 3 | 19,6 % | 24% |  | 40% |  | 28% |  | 27% |  | 26% |  | 27% |
| 4 | 18,7% | 46% |  | 26% |  | 32% |  | 66% |  | 33% |  | 41% |
| 5 | 15,1% | 17% |  | 21% |  | 12% |  | 7% |  | 13% |  | 16% |

**11. Посещаете ли Вы сайт больницы для получения информации?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* *показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| ДА | 5,3% | 6% |  | 14% |  | 8% |  | 16% |  | 13% |  | 8% |
| НЕТ |  | 95% |  | 86% |  | 92% |  | 84% |  | 87% |  | 92% |

**12. Пользуетесь ли Вы электронной записью на приём к врачу?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* *показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| ДА | 28,5 | 30% |  | 40% |  | 20% |  | 30% |  | 33% |  | 29% |
| НЕТ | 51 | 70% |  | 60% |  | 80% |  | 70% |  | 67% |  | 71% |

**13. Укажите Ваш возраст.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* *показатель* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| А 18-25 | 10.7 | 3% |  | 6% |  | 8% |  |  |  |  |  | 3% |
| Б25-35 | 19.6 | 11% |  | 0% |  | 16% |  |  |  | 34% |  | 13% |
| В 35-50 | 21.4 | 37% |  | 46% |  | 32% |  |  |  | 33% |  | 37% |
| Г 50 лет старше | 48 | 49% |  | 46% |  | 44% |  |  |  | 33% |  | 47% |

**14.** **7. Лучшим врачом с Вашей точки зрения является:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* *показатель* | |
| 2015 | 2016 –  80- анкет | 2015 | 2016  15-анкет | 2015 | 2016  25-анкет | 2015 | 2016  15 анкет | 2015 | 2016  15 анкет | 2015 | 2016  150-анкет |
| **1 1** | Юдина Т.И И16 15% | Юдина Т.И.(13)- 16 % |  | Панькова Н.Г.-20% |  | Трубина-36% | Юдина Т. И.– 26% | Юдина Т.И.-  13 % |  | Иванова -40 % |  | Юдина Т.И.(15) - 10 % |
| **2** | Ерш Ершова Галина Александровна –10,7% | Ершова Галина Александ. – (8)10%  Панькова Наталья Геннадьевна – (8)10% |  | Иванова Е.М.-13% |  |  |  |  |  | Лошкарёва О.Н. –(2)-13% |  | Иванова Е.М. (12)- 8% |
| **3** | Иванова Екатерина Мих. –9% | Радостева Любовь Васильевна –(7)-9% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Панькова Н.Г.(11) 7% |
| **4** | Панькова Наталья Геннадьевна – 7% | Лошкарева Ольга Ник. – (6) -8%  Рязанов Александр Влад. – (6)-8%  Рязанова Светлана Влад. – (6)-8% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ершова Галина Александ. – (10) 6,5 %  Трубина (9)- 6%  Лошкарева Ольга Ник. – (9) -6 % |
| **5** | Лошкарева Ольга Ник. – 4,5% | Абдукаримов Илхомжон Иномжонович – (5) -6% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Радостева Любовь Васильевна –(7)-4,5% |
| **6** | Абдукаримов Илхомжон Иномжонови3,6%  Кадырова Ирина Николаевна -3,6% | Султанова Вера Пав. – ср.мед. перс. (4) -5%  Иванова Екатерина Мих. – (4) -5%  Абашева – (4)-5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Рязанов Александр Влад. – (6)-4%  Рязанова Светлана Влад. – (6)-4% |
| **7** |  | Пономарева Елена Германовна –(3) -4%  Санников Виктор Николаевич (3) -4%  Лузин С.В.(3)-4% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Санников В.Н –(5) -3% |

**15. Врач, которому, с Вашей точки зрения необходимо лучше относиться к работе.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Частые* | | *Ножовка* | | *Бабка* | | *Меркуши* | | *Шабуры* | | *Общий* | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| **1 1** | Шпратова Любовь Александр -7% | Шпратова Любовь Александровна – (11)-14% |  | нет |  | Белашедова-28% |  | Ершова Г. А. – 26% |  | Шпратова Л.А.-26% |  | Шпратова Любовь Александровна – (15)-10% |
| **2** | Ершова Галина Александр -6,2% | Кадырова Ирина Николаевна – (7) -9% |  |  |  |  |  |  |  | Кадырова Ирина Николаевна – (3) -20% |  | Кадырова Ирина Николаевна (10) -7% |
| **3** | Лузин Сергей Вл.-4,5% | Лузин Сергей Влад. – (5) -6% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ершова Галина Александ. – (7)- 4,5%  Лузин Сергей Влад. – (6) -4% |
| **4** | Кадырова Ирина Николаевна -3,6%  Куулар Алдынай Орлан-ола -3,6% | Зотова Людмила Алексеевна – (4)- 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Зотова Людмила Алексеевна (4)- 2,5% |
| **5** |  | Чернышов С.А.- (3) -4% |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Чернышов С.А.- (3) -2% |

1. Как Вы считаете, что можно сделать учреждению для улучшения качества оказания медицинских услуг населению?

* Приобрести новое диагностическое оборудование, в том числе компьютерную диагностику, офтальмологическое оборудование, оборудование для обследования сердца, ФГС, головного мозга -21%
* Рассмотреть вопрос в положительную сторону о приёме пациентов из деревень, начинать приём с 8-30ч и выделить им время для сдачи анализов – 9%
* Нужен кардиолог, невропатолог -5%
* Провести беседу с мед. персоналом о вежливом отношении к пациентам, и к пожилым в том числе. Быть внимательным и доброжелательным -11%
* Обратить внимание на дисциплину и график работы врачами– 5%
* Вернуть живую очередь на сдачу анализов -4%
* Вернуть живую очередь к врачам, отрегулировать запись к врачу, когда записываешься, записи нет, и в это время у врача никого нет -10%

16. Что изменилось за последние три года в учреждении здравоохранения (на ваш взгляд)

* Не заметили изменений – 22%
* Появилось много молодых специалистов и это радует -8%
* Улучшилось санитарное состояние, сделали ремонт, стало уютнее – 9%
* Улучшилась работа регистратуры -6%
* Проводится диспансеризация – 5%
* Отсутствие очередей к докторам. Появилась электронная запись -11%
* Трудно записаться к местным и краевым врачам – 3%
* Улучшилась работа врачей и мед.сестёр -3%
* Увеличились платные услуги (часто замечали)
* Чаще стали приезжать врачи из краевых больниц (часто замечали)
* Много изменений в лучшую сторону (отмечали)