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 |  201615 анкет | 2015 | 2016 15 анкет | 2015 | 2016150-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)