

Мониторинг удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи в многопрофильном стационаре ГБУЗ СО ТГБ № 4.

Результаты исследования (по запросу администрации)
мнения пациентов о качестве медицинской помощи в многопрофильном стационаре
МБУЗ городская больница № 4.

Цель исследования: для повышения эффективности и качества в здравоохранении большое значение имеет анализ мнения непосредственных потребителей, то есть пациентов. При оценке эффективности деятельности системы здравоохранения (многопрофильного стационара) необходимо владеть информацией не только объективного, но и субъективного характера: удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи.

Задача исследования: изучение отношения госпитализированных больных к медицинскому обслуживанию по следующим показателям:

1. Организация приема.
2. Взаимоотношения с лечащим врачом.
3. Уровень назначенного лечения и обследования.
4. Информированность пациентов о заболевании.
5. Оценка работы среднего медицинского персонала.
6. Качество выполнения процедур.
7. Оценка работы младшего медицинского персонала.
8. Условия пребывания в стационаре (быт).
9. Условия и качество питания.
10. Оценка работы лифтеров, охранников
11. Благоустройство территории.
12. Оценка работы ЛПУ (доверие к предоставляемым услугам и общее впечатление о коллективе).

Диагностический материал: специально разработанная анкета «Уважаемый пациент». Степень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи оценивается по пятибалльной системе.

В опросе принимают участие пациенты из 8 отделений: неврологического, ревматологического, терапевтического, травматологического, ожогового, гнойно-хирургического, хирургического, лор отделения.