

Сравнительный анализ
результатов исследования мнения пациентов о качестве медицинской помощи в многопрофильном стационаре ГБУЗ СО ТГБ № 4
за 2007-2013 года.

Суммарные показатели удовлетворенности пациентов (оценка 4 — 5 баллов) по исследуемым параметрам:

<i>Параметры / %</i>	<i>2007</i>	<i>2009</i>	<i>разница</i>	<i>2010</i>	<i>разница</i>	<i>2011</i>	<i>разница</i>	<i>2012</i>	<i>разница</i>	<i>2013</i>	<i>разница</i>	<i>среднее</i>
Организация приема	75,5	97	+21,5	94	-3	93	-1	94	0	92,5	-1,5	91
Взаимоотношения с врачом	79,5	93	+13,5	92	-1	91	-1	92,3	+ 0,3	90	-2,3	89,6
Уровень назначенного лечения и обследования	71	92	+21	90	-2	87	-3	92,5	+ 2,5	85	-7,5	86,3
Информированность пациентов	59	68,5	+9,5	65,5	-3	77	+11,5	79,6	+ 14,1	72,5	-7,1	70,4
Оценка работы среднего медицинского персонала	72	96	24	97	+1	98	+1	96	- 1	97	+1	93
Качество выполнения процедур	83	97,5	+14,5	97,5	0	98	+0,5	98	+ 0,5	98,8	+0,8	95,5
Оценка работы младшего медицинского персонала	86	84	-2	85	+1	94	+9	94	+ 9	90	-4	88,8
Условия пребывания в стационаре	67,3	81	+13,7	80,5	-0,5	89,5	+9	89,5	+ 9,5	86	-3,5	82,3
Условия и качество питания	71	87	+16	87,5	+0,5	89,5	+2	89,5	+ 2	90	+0,5	85,8
Оценка работы лифтеров, охранников...	-	-	-	-	-	85	-	85	0	67,5	-17,5	79,2
Благоустройство территории	-	-	-	-	-	67	-	67	0	65	-2	66,3
Оценка работы ЛПУ	62,5	91,5	+29	92	+0,5	91	-1	91	- 1	88	-3	86

Анализ полученных результатов показал, что по всем исследуемым параметрам количество пациентов, которые полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг практически остаётся неизменным.

Вывод: опрос и анализ мнения пациентов помогает поддерживать на достаточно высоком уровне качество оказываемых медицинских услуг.

Медицинский психолог

Е. Ю. Коршунова.