

Підсумки опитування пацієнтів КНП ОМР «Охтирська ЦРЛ» за травень 2024р

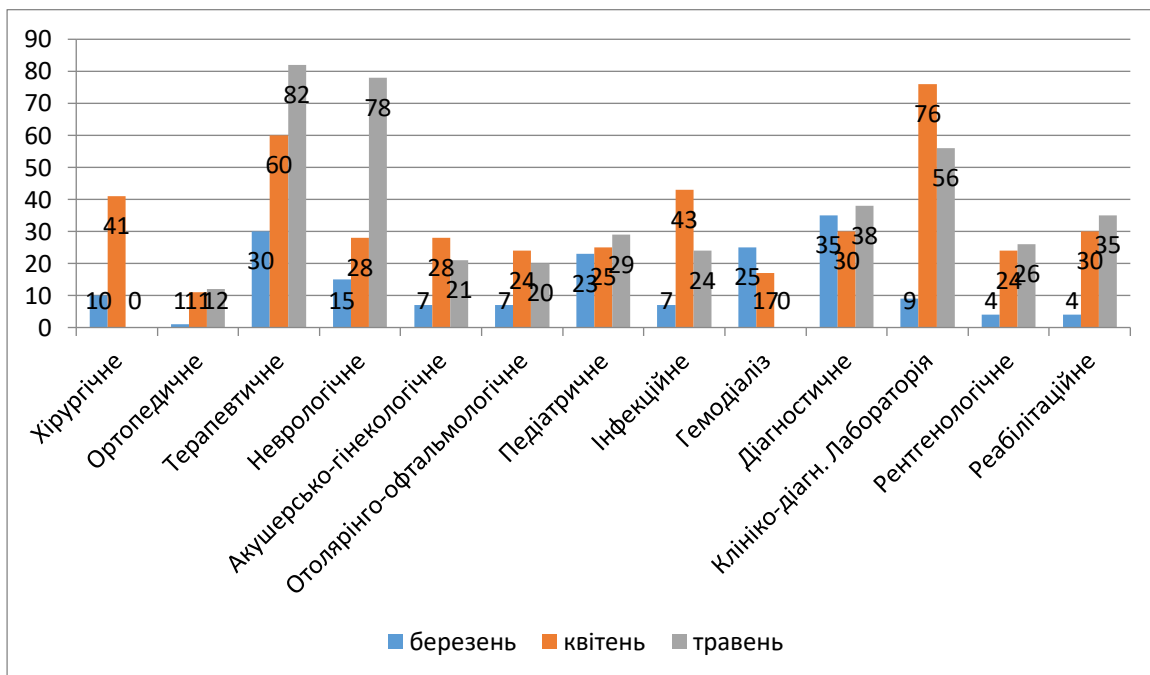
Опитування проводилося протягом 1-31 травня 2024 року за ініціативи керівництва КНП ОМР «Охтирська ЦРЛ».

Опитування пацієнтів щодо оцінки якості лікування застосовано згідно з наказом МОЗ України від 28.09.2012 № 752 «Про порядок контролю якості медичної допомоги». Відповідний наказ виданий по нашому закладу – від 09.02.2024 №51-ОД «Про організацію оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування в КНП ОМР «Охтирська ЦРЛ».

Участь в опитуванні брали 421 пацієнтів. Анкети опитувальники хірургічного відділення та відділення гемодіалізу для аналізу не були надані. Кількість пацієнтів стаціонарних відділень, які взяли участь в опитуванні 301 (в квітні 2024 –307 пацієнти).

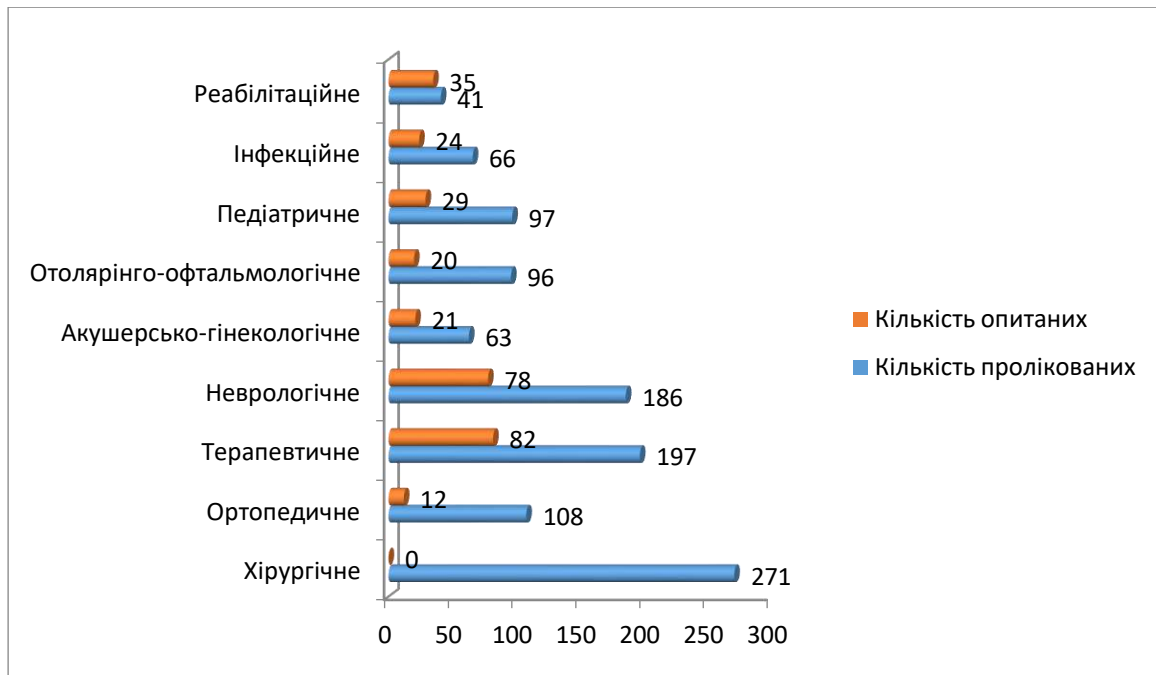
За вказаний період часу у відділеннях стаціонару було проліковано 1125 пацієнтів. Загальна кількість учасників опитування по відношенню до кількості пацієнтів складає 27%. Тому можна вважати результати опитування майже репрезентативними, як і минулого місяця. Бажаним результатом є 30-35% учасників опитування по відношенню до кількості пацієнтів або по кожному відділенню не менше 30 анкет. Кількість опитаних в розрізі відділень у порівнянні з минулими місяцями наведено в діаграмі 1.:

Діаграма 1. Кількість опитаних у розрізі відділень (в абсолютних цифрах)



Дані щодо кількості опитаних по відношенню до кількості пролікованих у розрізі відділень наведені в діаграмі 2. Бажано мати 30-35% опитаних від загальної кількості пролікованих у відділенні.

Діаграма 2. Кількість опитаних по відношенню до кількості пролікованих у розрізі відділень



Розподіл респондентів.

За статтю: 269 жінок (64%), чоловіків – 152 (36%).

За місцем проживання: більша частка опитаних мешканці міста – 252 особи (60%), частка мешканців сільської місцевості становить 40% (169 осіб).

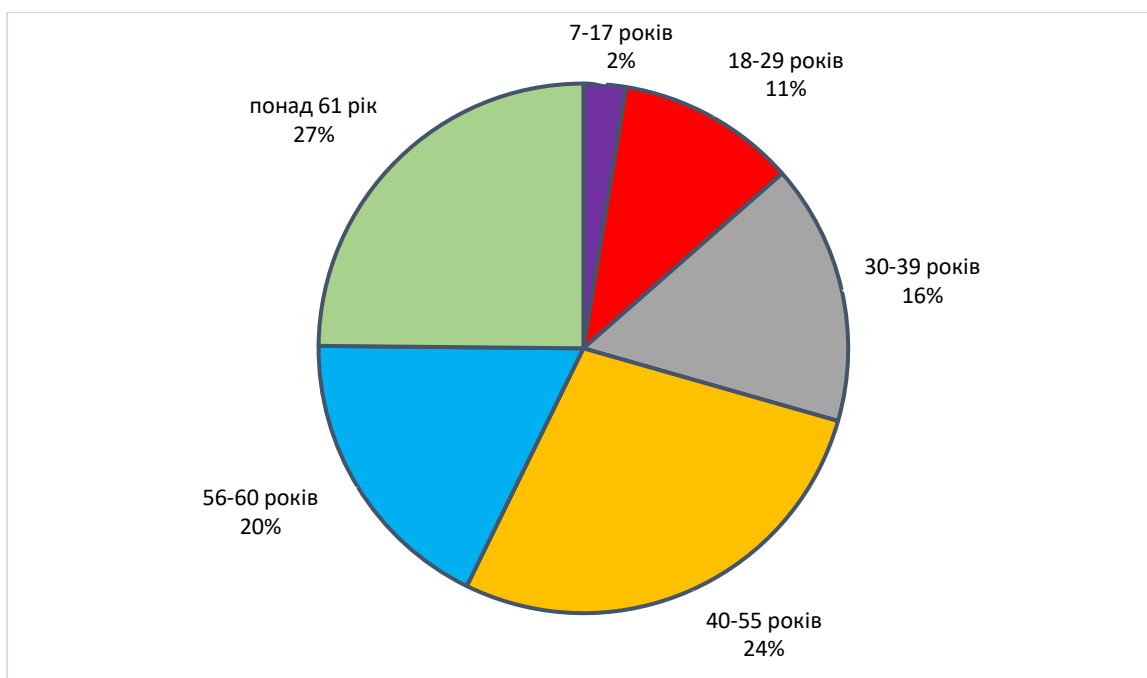
За соціальним статусом: в опитуванні брали участь представники різних соціальних груп. Розподіл респондентів за соціальними групами нерівномірний, здебільшого - це непрацюючі, пенсіонери та робітники. Порівнявши соціальний статус опитаних з минулими місяцями (березень та квітень 2024 р.) – склад опитаних за соціальним статусом майже не змінився. Порівняння питомої ваги представників соціальних груп, які взяли участь в опитуванні наведено в таблиці 1.

Табл. 1. Питома вага представників соціальних груп, які брали участь в опитуванні

Соціальна група	Березень 2024	Квітень 2024	Травень 2024
Учень/студент	4	4,3	4,3
Робітники	21,4	22,4	23
Службовці	10	12,3	12,5
Непрацюючі	25	23	27,3
Інваліди	11	6	5,7
Пенсіонери	29	32,2	27

За віком: переважна кількість опитаних є пацієнти у віці 40 років і старше (Діаграма 3).

Діаграма 3. Розподіл респондентів за віком, %

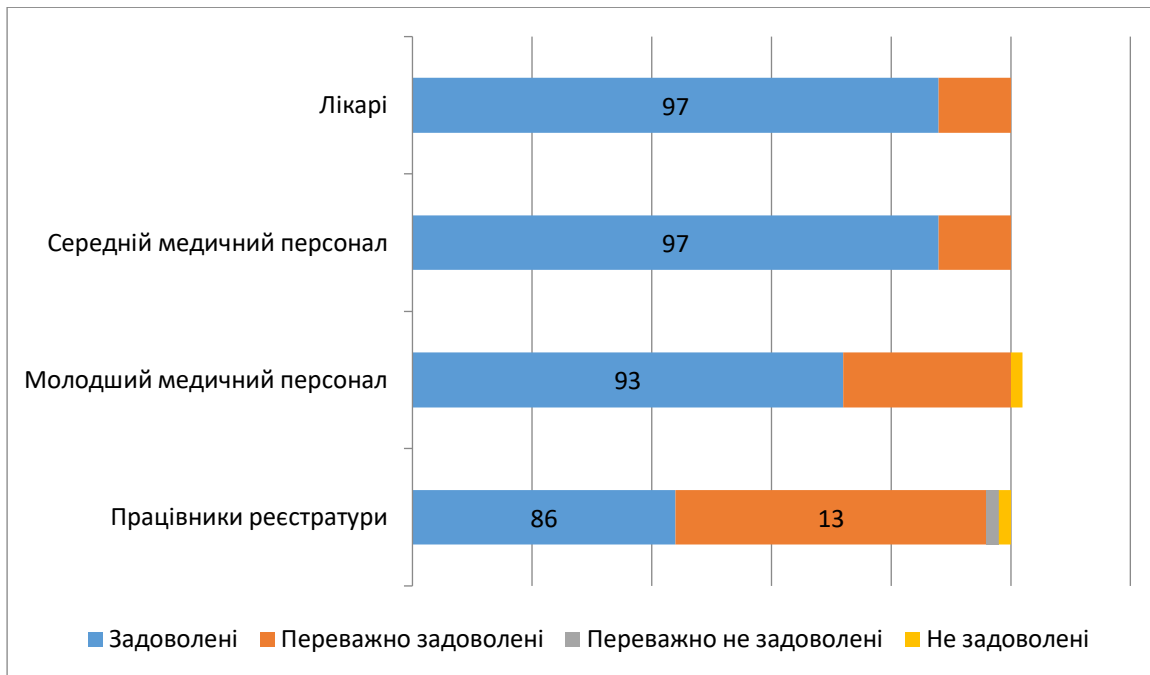


На питання «Чи відповідає лікувальний заклад вашому вибору?» - 99% респондентів надали позитивну відповідь, 1% респондентів (4 особи) надали негативну відповідь

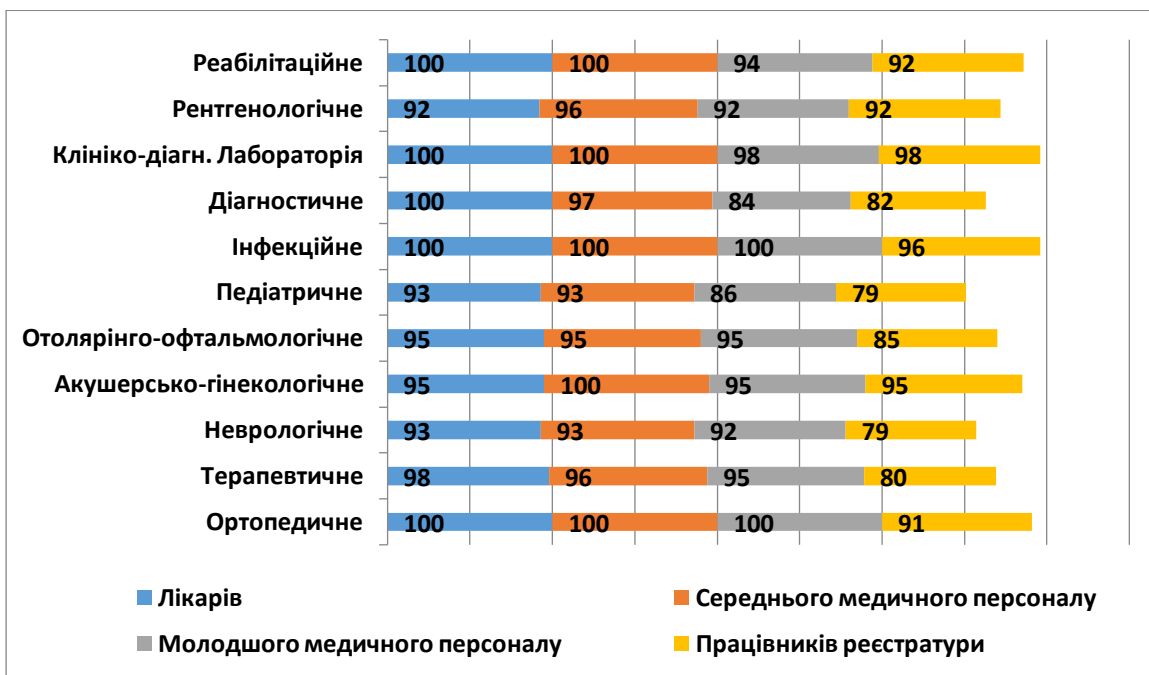
Задоволеність пацієнтів ставленням медичного персоналу.

В цілому пацієнти високо оцінюють ставлення до них медичного персоналу (Діаграма 4). Так, найвищий рівень задоволеності ставленням до пацієнтів у лікарів та середнього медичного персоналу (задоволені ставленням 97% пацієнтів, ще 3% - переважно задоволені). Молодший медичний персонал закладу також має високу оцінку пацієнтів (задоволені 94%, переважно так – 6%). Працівники реєстратури (задоволені 86%, переважно так – 13%, а 1% опитаних незадоволені) хоча і мають дещо нижчі оцінки, проте в цілому такі оцінки відображають задоволеність пацієнтів.

Діаграма 4. Оцінка задоволеності опитаними ставленням медичного персоналу



Діаграма 4.1 Оцінка задоволеності опитаними ставленням медичного персоналу за відділеннями

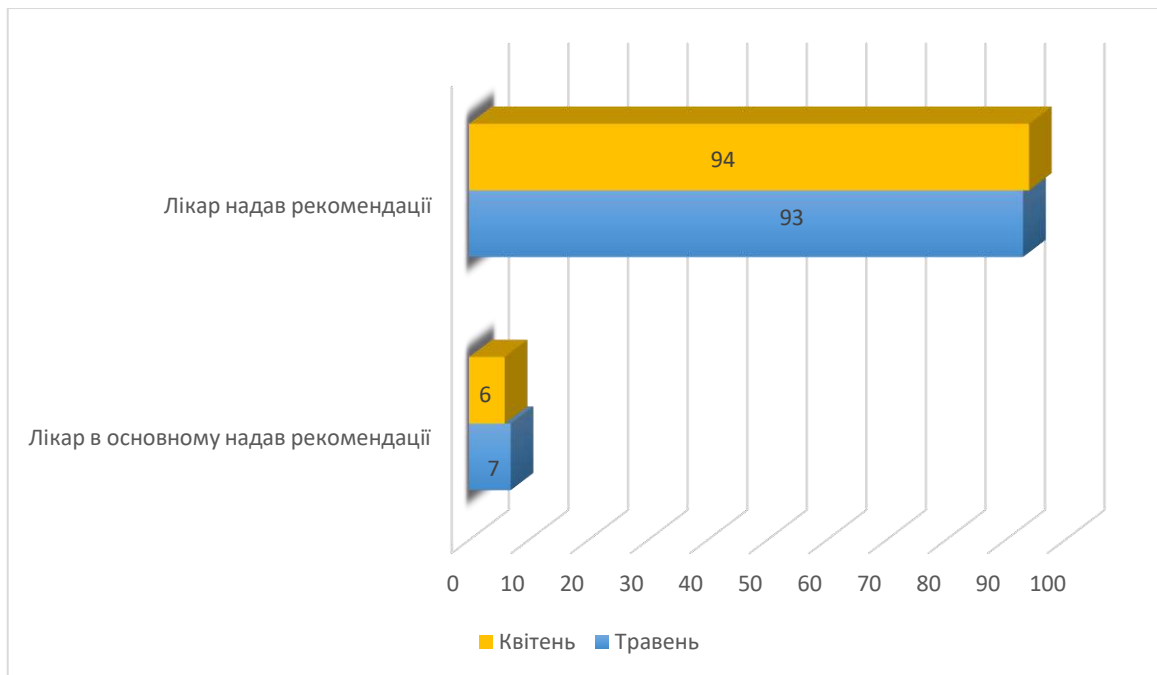


Переважає більшість респондентів задоволені санітарно-гігієнічними умовами – 98%, незадоволені – 2% (9 осіб).

Надання лікарем рекомендацій.

Щодо надання лікарем рекомендацій щодо подальшого способу життя, профілактиці захворювань, лікування, реабілітації, диспансерного нагляду – 93% респондентів вважають, що лікар надав рекомендації, «в основному так» відповіли 6%, 1% пацієнтів вважають, що лікар рекомендації не надав. Показники залишилися на рівні минулого місяця. Дані наведені в діаграмі 5.

Діаграма 5. Оцінка задоволеності надання лікарем рекомендацій (%)



Оцінка задоволеності надання лікарем рекомендацій за відділеннями наведено в діаграмі 5.1

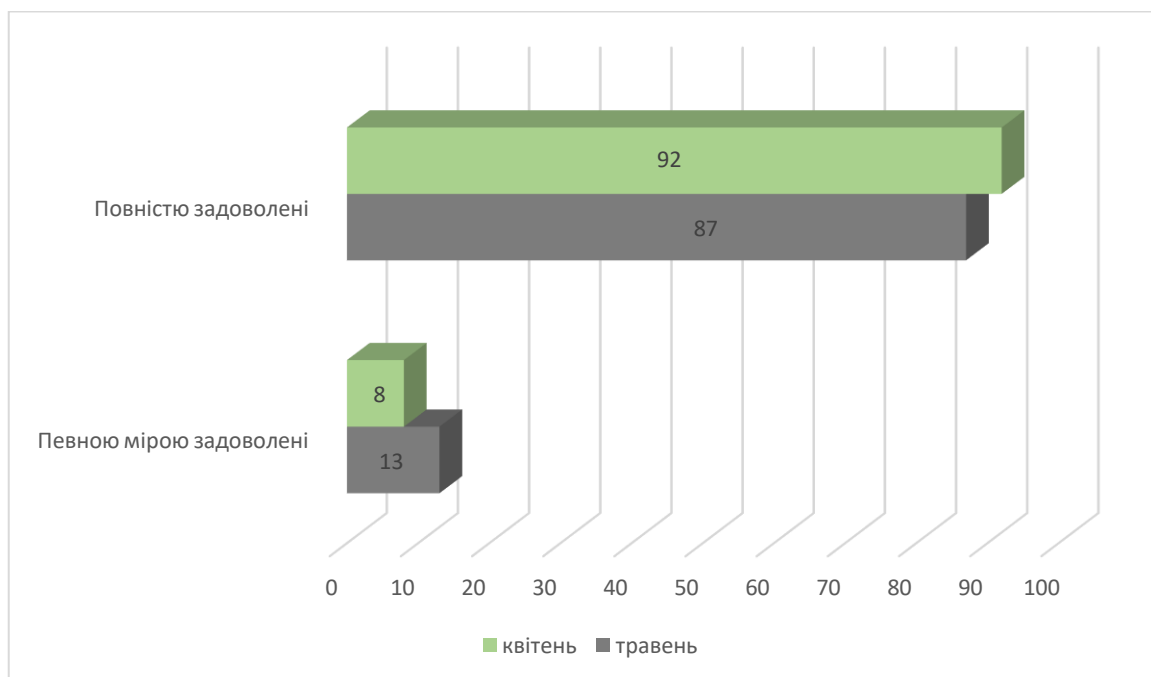
Діаграма 5.1 Оцінка задоволеності надання лікарем рекомендацій за відділеннями



Задоволеність результатами медичної допомоги

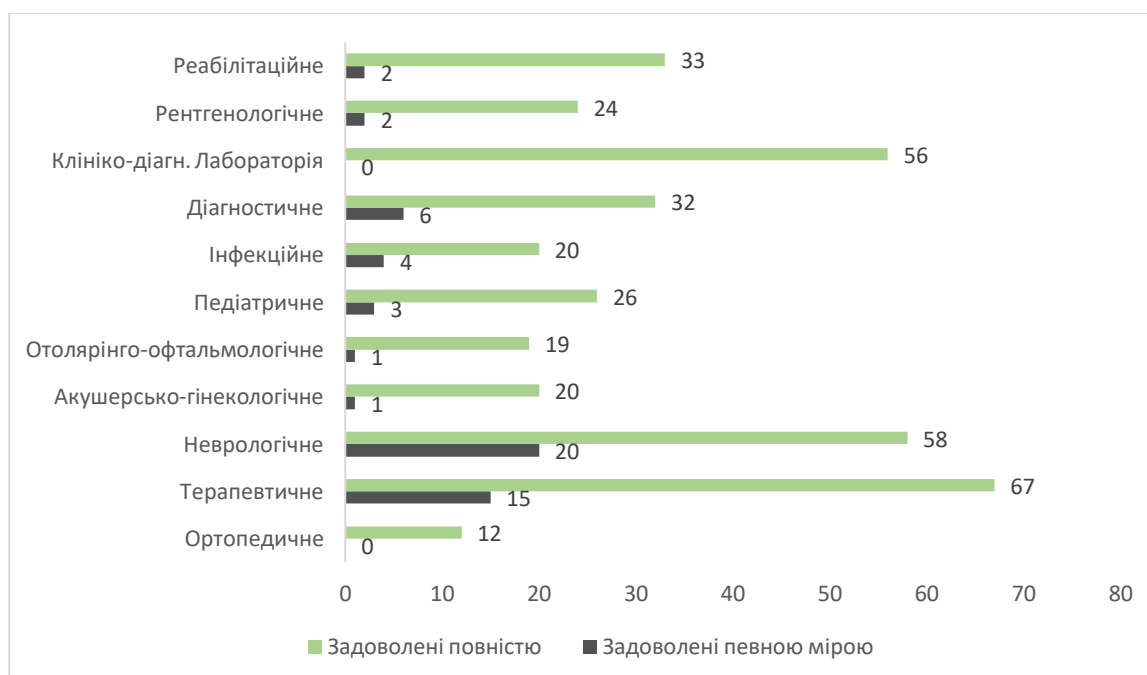
На це запитання 367 (87%) респонденти відповіли, що повністю задоволені, 53 респонденти (12,5%) задоволені певною мірою. 0,5% респондентів медичною допомогою не задоволені. У порівнянні з минулим місяцем ці показники погіршилися: кількість задоволених результатами лікування зменшилася майже на 10%, кількість пацієнтів, задоволених певною мірою збільшилася в 1,5 рази. Дані наведені в діаграмі 6.

Діаграма 6. Оцінка задоволеності результатами лікування (%)



Оцінка задоволеності результатами лікування за відділеннями наведено в діаграмі 6.1

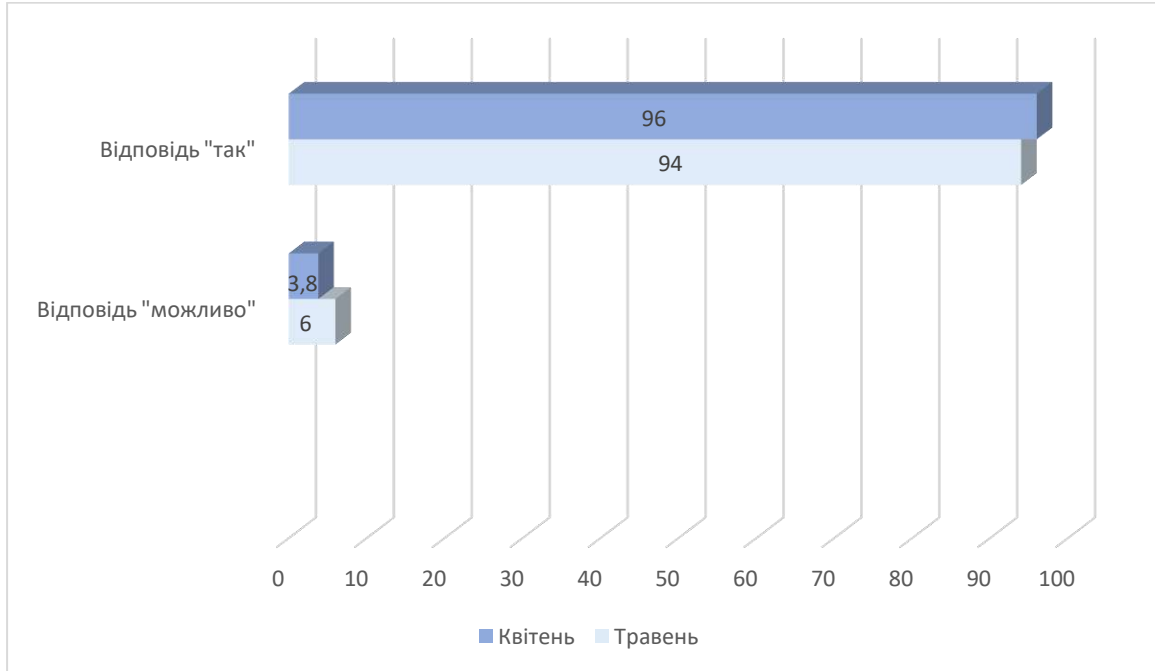
Діаграма 6.1 Оцінка задоволеності надання лікарем рекомендацій за відділеннями



Вибір медичного закладу в майбутньому.

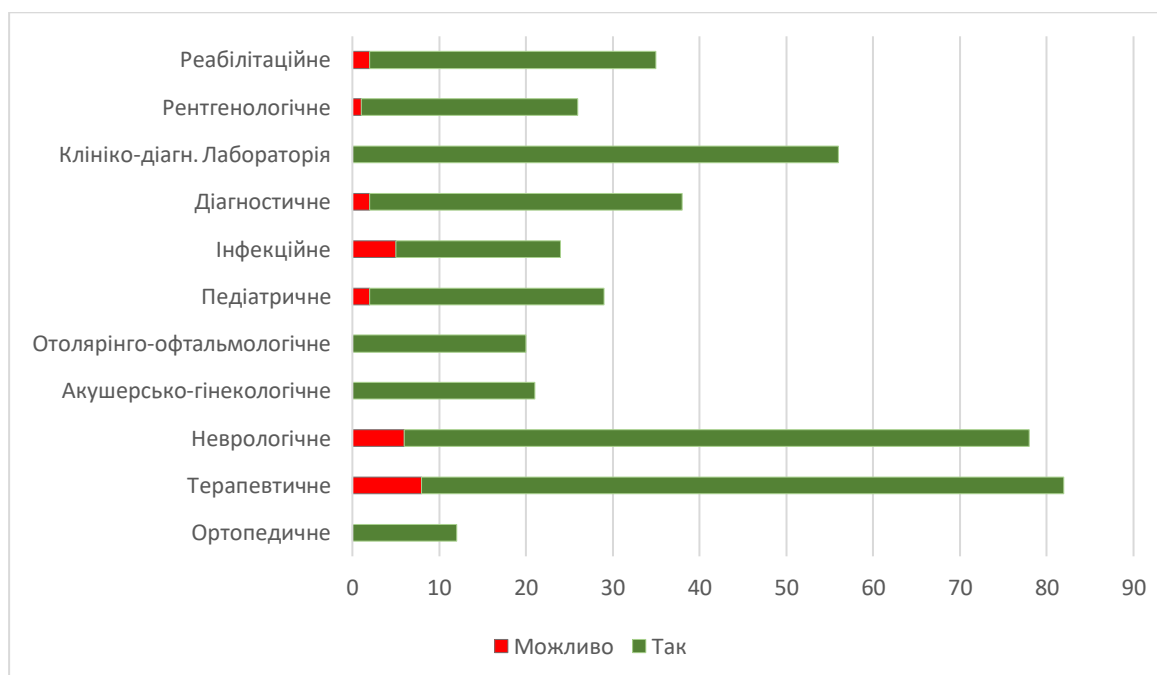
94% респондентів оберуть заклад у разі потреби повторної медичної допомоги; 6% відповіли «можливо». Показники залишилися на рівні минулого місяця. Дані наведені в діаграмі 7.

Діаграма 7. Чи оберете заклад у разі потреби повторної медичної допомоги? (%)



Майбутній вибір пацієнтами лікувального закладу за відділеннями наведено у діаграмі 7.1

Діаграма 7.1. Чи оберете заклад у разі потреби повторної медичної допомоги за відділеннями



Висновки

1. В цілому респонденти високо оцінюють ставлення до них медичного персоналу, найвищі позиції віддавши середньому медичному персоналу та лікарям. Зберігається тенденція дещо нижчих показників серед молодшого медичного персоналу та фахівців реєстратури.
2. Більшість пацієнтів зазначили, що лікарем були надані рекомендації за результатами лікування і вони повністю задоволені результатами медичної допомоги та оберуть заклад повторно у разі необхідності.

Заступник медичного директора

Олена Волкова