



УКРАЇНА

Департамент охорони здоров'я та медичних послуг

Черкаської міської ради

КЗ "Третя Черкаська міська лікарня

швидкої медичної допомоги" ЧМР

18028 м. Черкаси, вул. Самійла Кішки, 210 Телефон 64-86-30,

телефакс 64-21-00

E-mail: hospital3@ukr.net

06.02.2018р. № 320

КНП «Черкаський міський
інформаційно – аналітичний центр
медичної статистики та здоров'я
Черкаської міської ради»
м. Черкаси, вул. 30 років
Перемоги, 26,

Анонімне анкетування пацієнтів у закладі проводиться згідно вимог наказу ДООЗ та МП від 19.05.2017 №100 «Про проведення опитування пацієнтів щодо задоволеності медичними послугами», та виконання наказу по лікарні від 25.05.2017 №100, з метою оцінки мешканцями м. Черкаси діяльності КЗ «Третя Черкаська міська лікарня швидкої медичної допомоги» ЧМР з питань медичного обслуговування та надання медичної допомоги населенню.

Загальна кількість опитаних пацієнтів, які перебували в умовах стаціонарного лікування складає 610, за анкетною новою зразка опитано 429 хворих.

Задоволеність пацієнтів за 2017рік:

| Стать | Вік (роки) | Соціальна група | Місце проживання |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ч – 193 – 45% | <input type="checkbox"/> 7-17 – 0 | <input type="checkbox"/> (учень) студент – 10 – 2,3% | <input type="checkbox"/> міський житель – 374 – 87,2% |
| <input type="checkbox"/> ж – 236 – 55% | <input type="checkbox"/> 18-29 – 62 – 14,5% | <input type="checkbox"/> службовець – 16 – 3,7% | <input type="checkbox"/> сільський житель – 55 – 12,8% |
| | <input type="checkbox"/> 30-39 – 77 – 18% | <input type="checkbox"/> робітник – 131 – 30,5% | |
| | <input type="checkbox"/> 40-55 – 146 – 34% | <input type="checkbox"/> непрацюючий – 123 – 28,7% | |
| | <input type="checkbox"/> 56-60 – 95 – 22% | <input type="checkbox"/> пенсіонер – 115 – 26,9% | |
| | <input type="checkbox"/> 61 і старше – 49 – 11,5% | <input type="checkbox"/> інвалід - 34 – 7,9% | |

Оцінка за 5-бальною шкалою у %:

| 5 балів | 4 бали | 3 бали | 2 бали | 1 бал |
|------------|--------|------------|--------------|--|
| Дуже добре | Добре | Задовільно | Незадовільно | Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з незадоволенням роботою медичних працівників |
| 53,5% | 41,4% | 5,1% | - | - |

1. Оцініть допомогу, яку Ви отримуєте в лікувальному закладі, який відповідає Вашому вибору?

5 - Дуже добре – 245 – 57,1%

4 – Добре – 153 – 35,7%

3 – Задовільно – 31 – 7,2%

2 – Незадовільно - 0

1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з незадоволенням роботою медичних працівників - 0

2. Чи задоволені Ви ставленням до Вас медичного персоналу:

2.1. лікарів?

5 - Дуже добре – 300 – 70%

4 – Добре – 121 – 28,2%

3 – Задовільно – 8 – 1,8%

2 – Незадовільно - 0

1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з незадоволенням роботою лікаря - 0

2.2. середнього медичного персоналу?

5 - Дуже добре – 300 – 70%

4 – Добре – 122 – 28,4%

3 – Задовільно – 7 – 1,6%

2 – Незадовільно - 0

1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з незадоволенням роботою медичної сестри - 0

2.3. молодшого медичного персоналу?

5 - Дуже добре – 298 – 69,5 %

4 – Добре – 125 – 29,1%

3 – Задовільно – 6 – 1,4%

2 – Незадовільно - 0

1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з незадоволенням роботою прибиральниць, санітарок - 0

2.4. працівників реєстратури?

5 - Дуже добре

4 - Добре

3 - Задовільно

2 - Незадовільно

1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з незадоволенням роботою працівників реєстратури

3. Скільки часу, зазвичай, Ви проводите в черзі до лікаря?

5-15 хвилин

півгодини

годину

більше години

4. Чи задоволені Ви санітарно-гігієнічними умовами в лікувальному закладі? (освітленням, опаленням, водопостачанням, санітарним станом приміщень тощо).

5 - Дуже добре – 208 – 48,5%

4 – Добре – 173 – 40,3%

3 – Задовільно – 48 – 11,2%

2 – Незадовільно - 0

1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з поганими умовами перебування у лікарні, поліклініці та амбулаторії - 0

5. Чи дав Вам лікар рекомендації щодо подальшого способу життя, профілактики захворювань, лікування, реабілітації, диспансерного спостереження?

5 - Дуже добре – 339 – 70%

- 4 – Добре – 90 – 30%
- 3 – Задовільно
- 2 - Незадовільно
- 1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку з ненаданням лікарем рекомендацій

6. Чи задоволені Ви результатами медичної допомоги?

- 5 - Дуже добре – 338 – 78,8 %
- 4 – Добре – 81 – 18,9%
- 3 – Задовільно – 9 – 2,1%
- 2 – Незадовільно – 1 – 0,2%
- 1 - Звернення до керівництва ЛПЗ та в інші інстанції у зв'язку незадоволенням результатами проведеного лікування - 0

7. Основні витрати при лікуванні у Вас ідуть на:

- придбання ліків - 429 – 100%
- хабарі медичним працівникам - 0
- благодійні внески медичним закладам - 0

8. Чи оберете Ви цей заклад у разі потреби повторної медичної допомоги?

- так - 355 – 82,7%
- можливо - 56 – 13,1%
- важко сказати - 18 – 4,2%
- ні - 0

9. Чи порадите Ви цей заклад у разі потреби своїм знайомим та родичам?

- так - 359 – 83,7%
- можливо - 59 – 13,7%
- важко сказати - 11 – 2,6%
- ні - 0

10. Ваші побажання щодо покращання надання медичної допомоги в лікувально-профілактичному закладі:

- безоплатне медикаментозне лікування;
- покращення побутових умов у палатах відділень, шляхом проведення ремонтних робіт із заміною меблів;
- покращення харчування для пацієнтів.

Головний лікар

О.Л. Федорук