

**Анализ медико-социологического мониторинга
удовлетворенности качеством медицинской помощи
в БУЗ УР «РГВВ МЗ УР» в 2019 году**

В соответствии с «Планом-графиком проведения анкетирования в медицинских организациях Удмуртской Республики на 2019 год», с целью изучения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, Удмуртским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (далее – СМО) проведено анкетирование в круглосуточном стационаре БУЗ УР «РГВВ МЗ УР».

Круглосуточный стационар

Уровень удовлетворенности пациентов БУЗ УР «РГВВ МЗ УР» качеством медицинской помощи в стационарных условиях в 2019 году составил – 100,0 % (при среднем показателе среди опрошенных застрахованных граждан в 2019 – 91,7%).

Показатели удовлетворенности пациентов объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в стационаре по результатам социологического опроса в БУЗ УР «РГВВ МЗ УР» за 2019 год представлены в таблице.

Показатель	2019 (%)
Уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи	100,0
Удовлетворенность результатами медицинской помощи	100,0
Удовлетворенность работой врачей	100,0
Удовлетворенность техническим состоянием помещений	80,0
Удовлетворенность современным оборудованием	60,0
Приходилось использовать личные денежные средства	0
Информированность респондентов о правах пациентов	100,0
Длительность ожидания госпитализации до 30 дней	70,0
Удовлетворены питанием	80,0
Удовлетворены лекарственным обеспечением, расходными материалами	90,0
Приобретали лекарственные препараты, находясь в стационаре, по просьбе медицинских работников	0

Приобретали расходные материалы, находясь в стационаре, по просьбе медицинских работников	0
---	---

Выводы:

1. В 2019 году уровень удовлетворенности стационарной помощью в БУЗ УР «РГВВ МЗ УР» составил – **100,0%**, (что существенно выше среднего показателя среди опрошенных застрахованных граждан в 2019 – 91,7%).

2. В 2019 году уровень по ряду показателей удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в стационаре БУЗ УР «РГВВ МЗ УР» (по результатам социологического опроса) отмечается высокая оценка: по «удовлетворенности результатами оказания медицинской помощи», «удовлетворенности работой врачей».

3. При опросе об информированности о правах пациентов респондентами отмечен высокий уровень знаний в 2019 году (100,0%), что выше критерия, определенного приказом № 103 от 11.06.2015 (70,0%).

4. Показатель «удовлетворенность техническим состоянием помещений» в 2019 году составил – 80,0%; количество респондентов, которые удовлетворены оснащением современным медицинским оборудованием БУЗ УР «РГВВ МЗ УР», составило всего 60,0% от числа опрошенных;

5. По результатам оценки мнения пациентов БУЗ «РГВВ МЗ УР» никто из них не использовал личные денежные средства для получения медицинских услуг в стационаре в 2019 году.

6. Удовлетворены питанием в стационаре – 80,0%; лекарственным обеспечением – 90,0%;

4.6. Находясь в стационаре, по просьбе медицинских работников, никто не приобретал лекарственные препараты, расходные материалы и изделия медицинского назначения.

Рекомендации по результату проведенного анкетирования:

1. Продолжить работу по информированию медицинских работников БУЗ УР «РГВВ МЗ УР» об условиях предоставления первичной медико-санитарной помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий.

2. Доводить до заинтересованных должностных лиц нормативно-правовые акты Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, обеспечивающие качество и доступность медицинской помощи.