Отчет

«О мерах по предупреждению обращений граждан и организаций»

За отчетный период
2022 г.

1. В ежедневном режиме работает врачебная комиссия, на которой рассматриваются обращения родственников и самих пациентов по вопросам оказания медицинской помощи.

2. Анализ обработки информации, поступающей на официальный сайт ГАУЗ АО АООД, по телефону доверия и через почтовый ящик для обращений граждан, портал МЗ АО

Количество	Способ обращения					Темы обращений					Принятые меры
	Официальный сайт (рубрика «вопрос-ответ»)	Почтовый ящик	Почтовое отправление	«телефон доверия»	Личный прием	Организация МП (доступность МП)	Качество МП	Направление в другие медицинские организации	Возврат денежных средств	Прочие	
16		13			3		13		0		Темы обращений: «Оказание мед.помощи», «Выслать результаты анализов», «О прохождении платного лечения», «Жалобы на врачей», «Запись к специалистам». По оказанию медицинской помощи Всем пациентам даны разъяснения на поставленные вопросы, обоснованных жалоб нет

2. Анализ анкетного опроса.

В 2022 году анкету по анализу удовлетворенности качеством медицинских услуг, предоставляемых государственным автономным учреждением здравоохранения Амурской области «Амурский областной онкологический диспансер» (далее – ГАУЗ АО АООД), заполнили 120 пациентов.

Результаты анкетирования следующие:

1) На вопрос: «Удовлетворены условиями ожидания (наличие свободных мест ожидания, туалета, чистота помещения)»? пациенты ответили:

- «Полностью удовлетворен» - 105;
- «Частично удовлетворен» - 15;
- «Скорее не удовлетворен» 0
- «Полностью не удовлетворены» -0

2) Действия врачей и медицинских сестер по проведению обезболивающей терапии все пациенты оценили на «отлично» и «хорошо».

3) На вопрос «Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в ГАУЗ АО АООД?» пациентами дана следующая оценка:

- на 4 балла оценили 27 пациентов;
- остальные оценили на 5 баллов.

4) На вопрос: «Удовлетворены ли Вы отношением медицинских сестер во время пребывания в ГАУЗ АО АООД?» ответы следующие:

- на 4 балла оценили 27 пациентов;
- остальные оценили на 5 баллов.

5) Питанием удовлетворены полностью 120 пациентов, частично удовлетворены 0 пациентов, скорее не удовлетворен – 0 пациентов, полностью не удовлетворен - 0 пациентов.

6) На вопрос: «Во время пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?» пациенты ответили: «Всегда».

7) На вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением, температурным режимом?» пациенты ответили:

- «Полностью удовлетворен» - 115;
- «Частично удовлетворены» - 5;
- «Скорее не удовлетворены» - 0.

8) На вопрос: «Если во время пребывания в ГАУЗ АО АООД Вам потребовалась помощь медсестер оцените действие персонала» дана следующая оценка пациентами:

- на «отлично» действия персонала оценили 96 пациента;
- на «хорошо» действия персонала оценили 24 пациента;
- «удовлетворительно» - 0 пациента.

9) На вопрос: «Возникала ли у Вас во время пребывания в ГАУЗ АО АООД необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?» даны следующие ответы:

- «Да, по своей инициативе – 0»;
- «По инициативе врача – 0;
- Остальные пациенты ответили «Нет».

11) На вопрос: «Приходилось ли Вам благодарить врачей?»
все пациенты ответили «Нет».

12) На вопрос: «Были ли случаи вымогательства со стороны медработника?» даны следующие ответы:

- «деньгами» -0;
- «подарками» -0;
- «Нет – ответили все опрошенные .

Администрация ГАУЗ АО АООД благодарит пациентов за участие в анкетировании.

Главный врач А.В. Побережский