

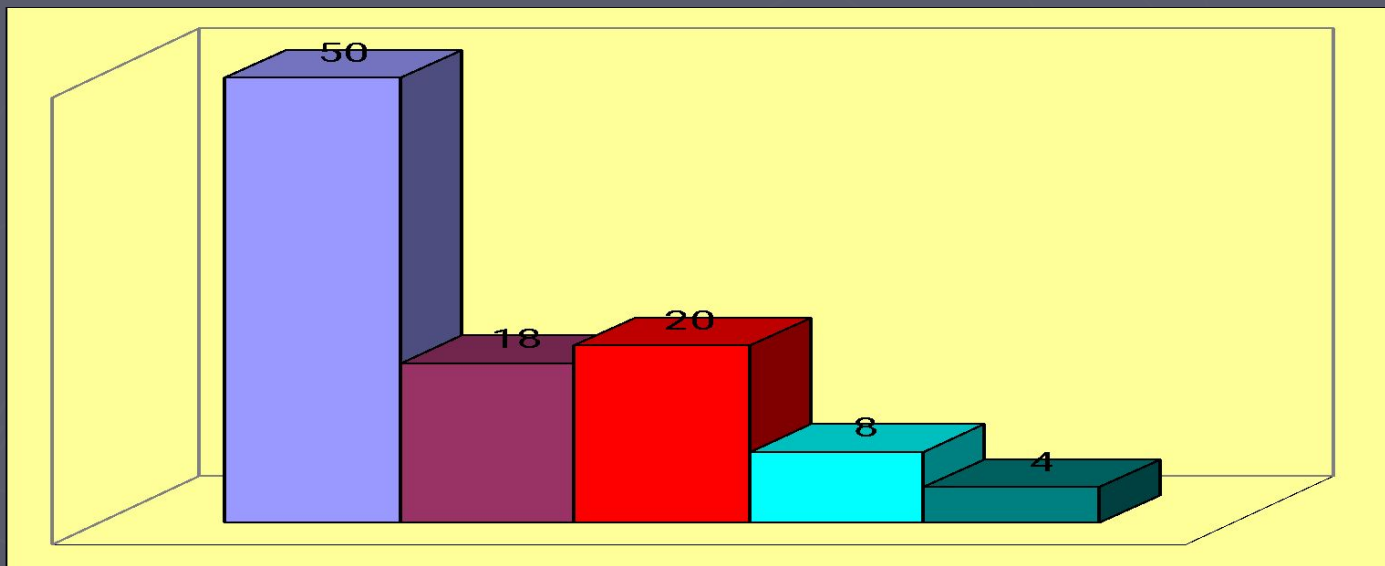
Маркетинговые исследования качества оказания медицинских услуг в стационаре ЦРБ

По результатам анкетирования пациентов
стационара ГКП «ЦРБ Ескельдинского
района»

за май месяц 2009 года

Целищева Е.Н.-зам. главного врача

Показатели кратности лечения в стационаре ЦРБ жителей Ескельдинского района



50% пациентов впервые лечатся в ЦРБ

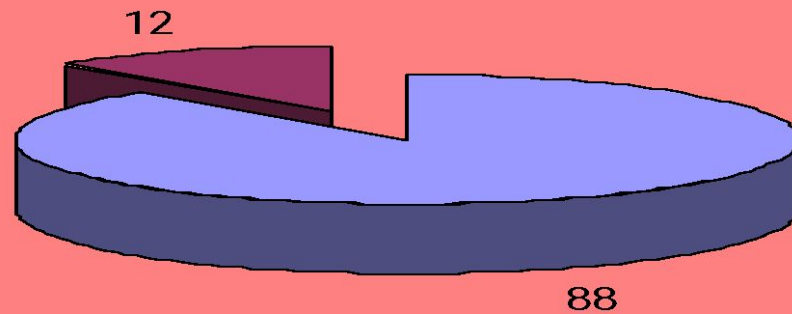
18% - лечатся в стационаре ЦРБ 1 раз в год

20% - лечатся в стационаре ЦРБ 2 раза в год

8% - лечатся в стационаре ЦРБ 3 раза в год

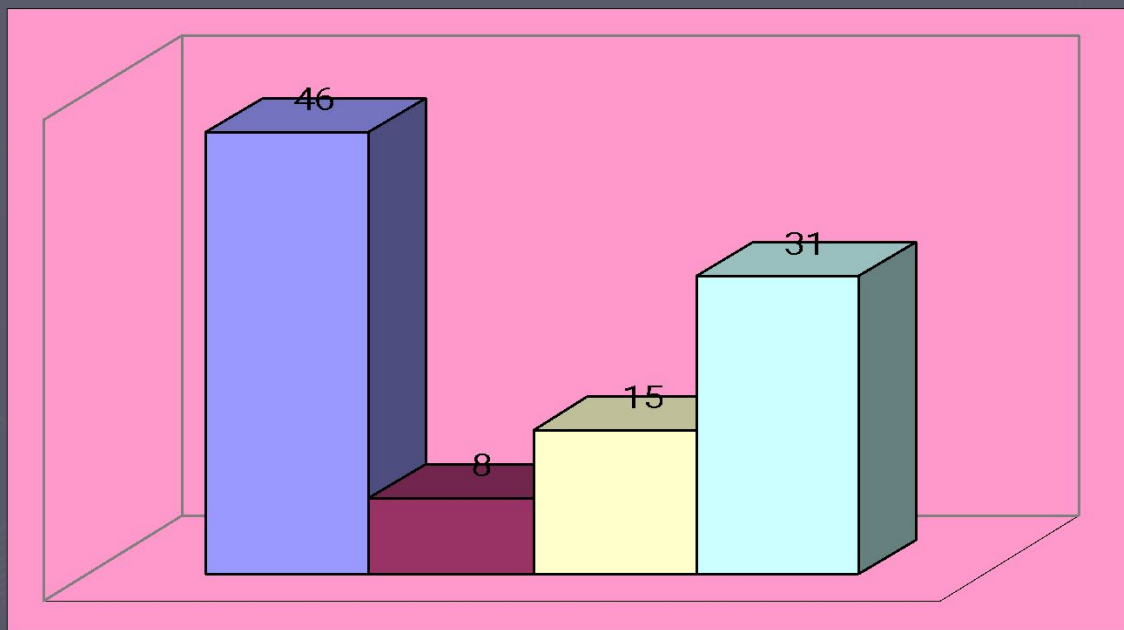
4% - лечатся в стационаре ЦРБ более 3 раз

Ожидание госпитализации в стационар ЦРБ



12 % пациентов ожидают очереди на госпитализацию в стационар ЦРБ
88 % пациентов своевременно госпитализируются в стационар ЦРБ

Количество дней ожидания госпитализации в отделения ЦРБ



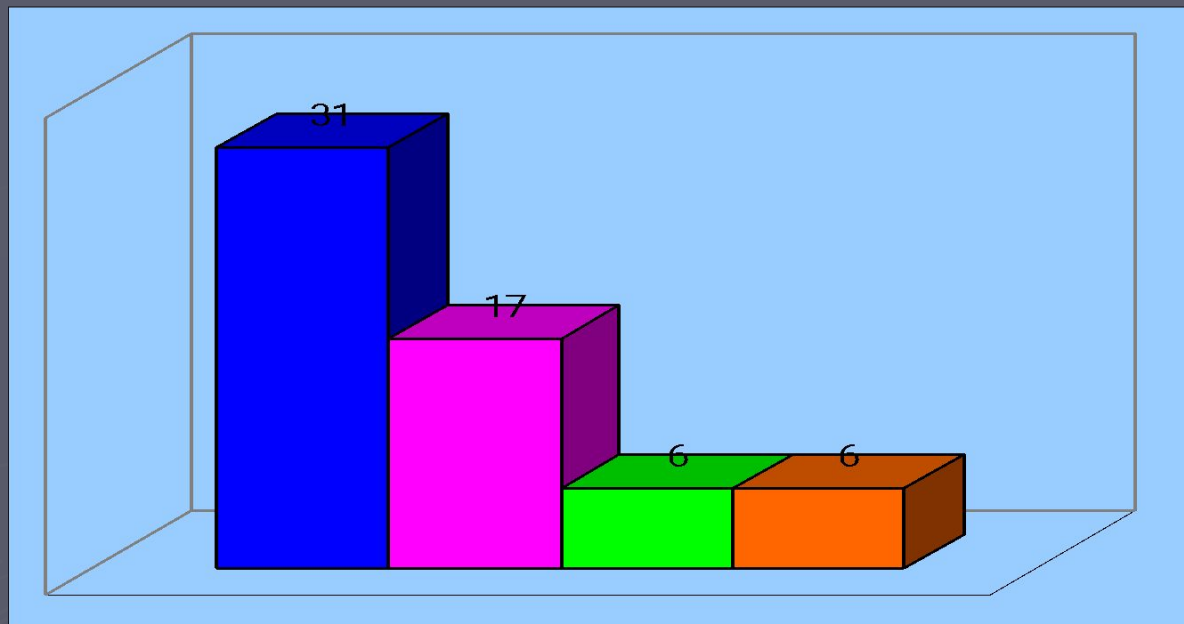
46 % пациентов ожидают госпитализацию в стационар ЦРБ 1 день

8% пациентов ожидают госпитализацию в стационар ЦРБ 2 дня

15% пациентов ожидают госпитализацию в стационар ЦРБ 3 дня

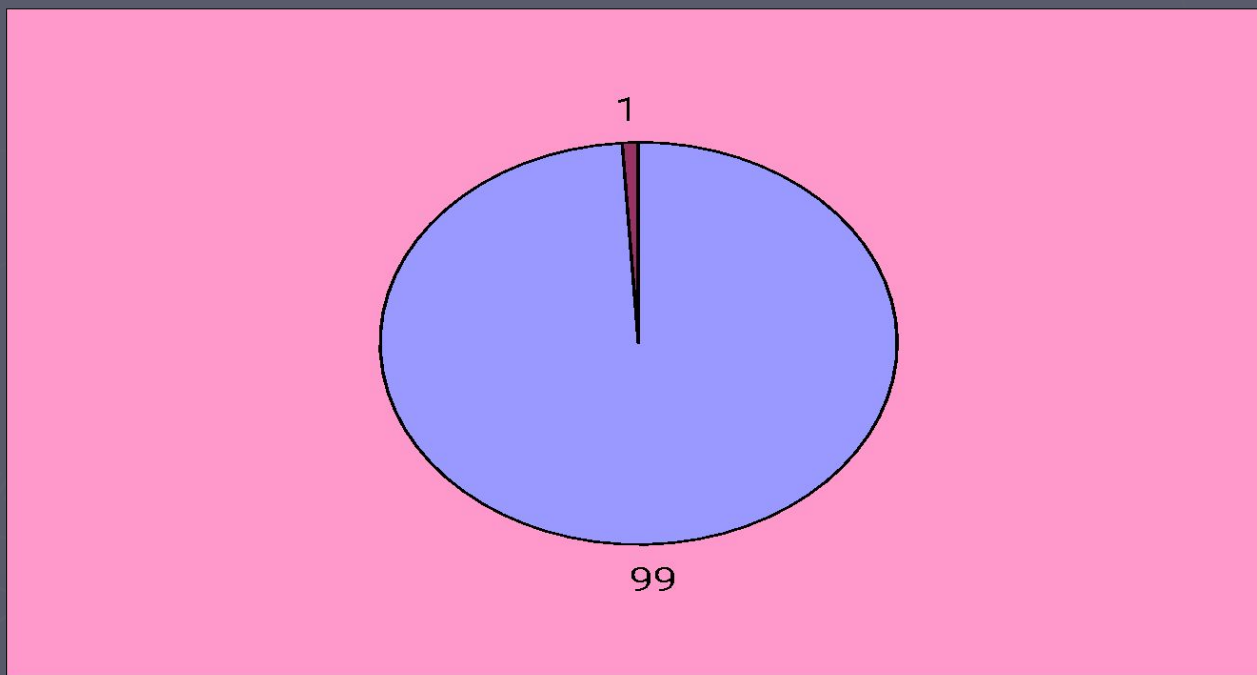
31 % пациентов ожидают госпитализацию в стационар ЦРБ более 3 дней

Распределение ожидания очереди на госпитализацию в отделения ЦРБ



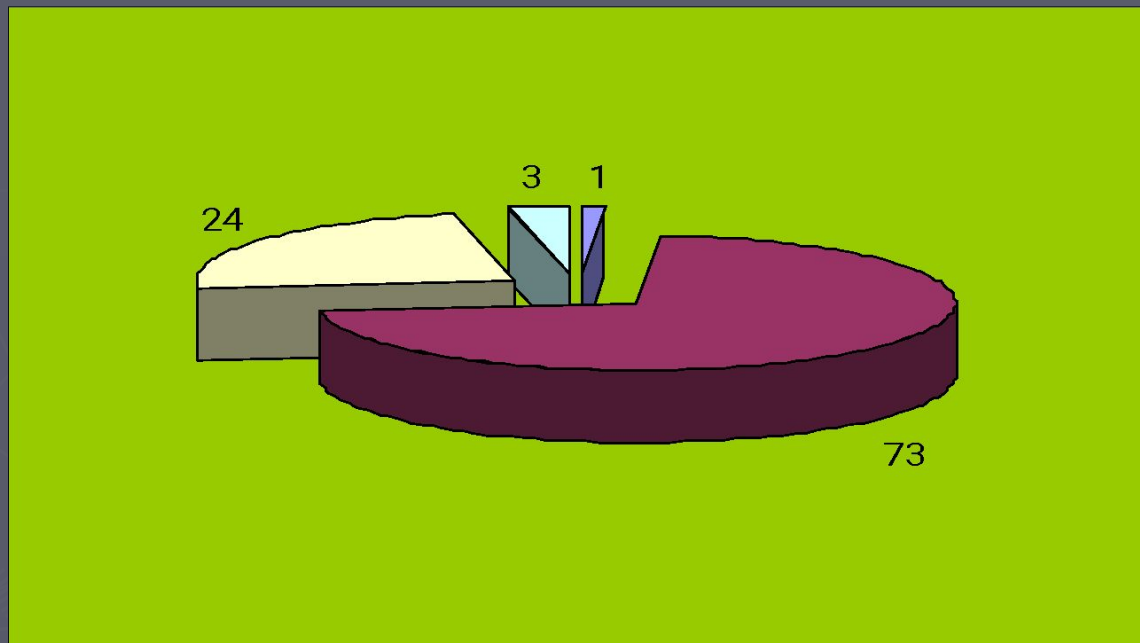
85 % пациентов ждут госпитализации
в терапевтическое отделение ЦРБ
6 % пациентов ждут госпитализации
в детское отделение ЦРБ
6% пациентов ждут госпитализации
в хирургическое отделение ЦРБ

Количество пациентов, которые считают, что их обследуют и лечат в стационаре на низком уровне



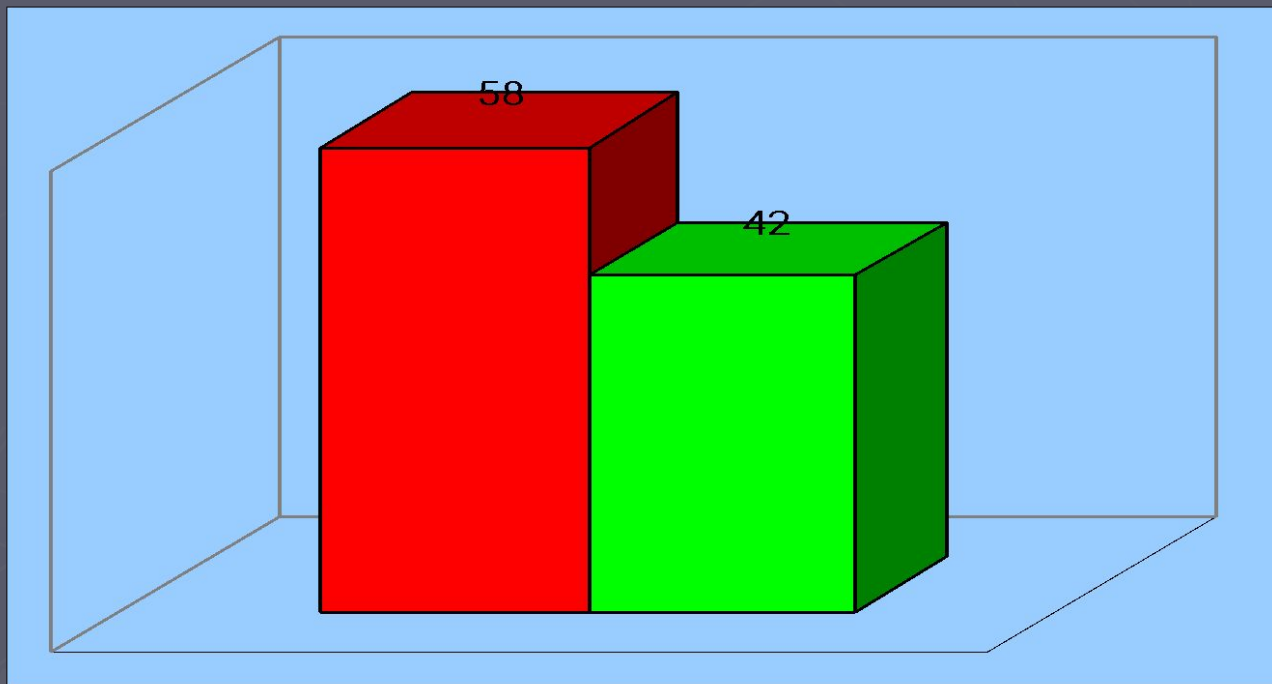
1 % больных в стационаре считают, что их обследуют и лечат на низком профессиональном уровне

Кратность осмотра пациентов врачами в стационаре ЦРБ



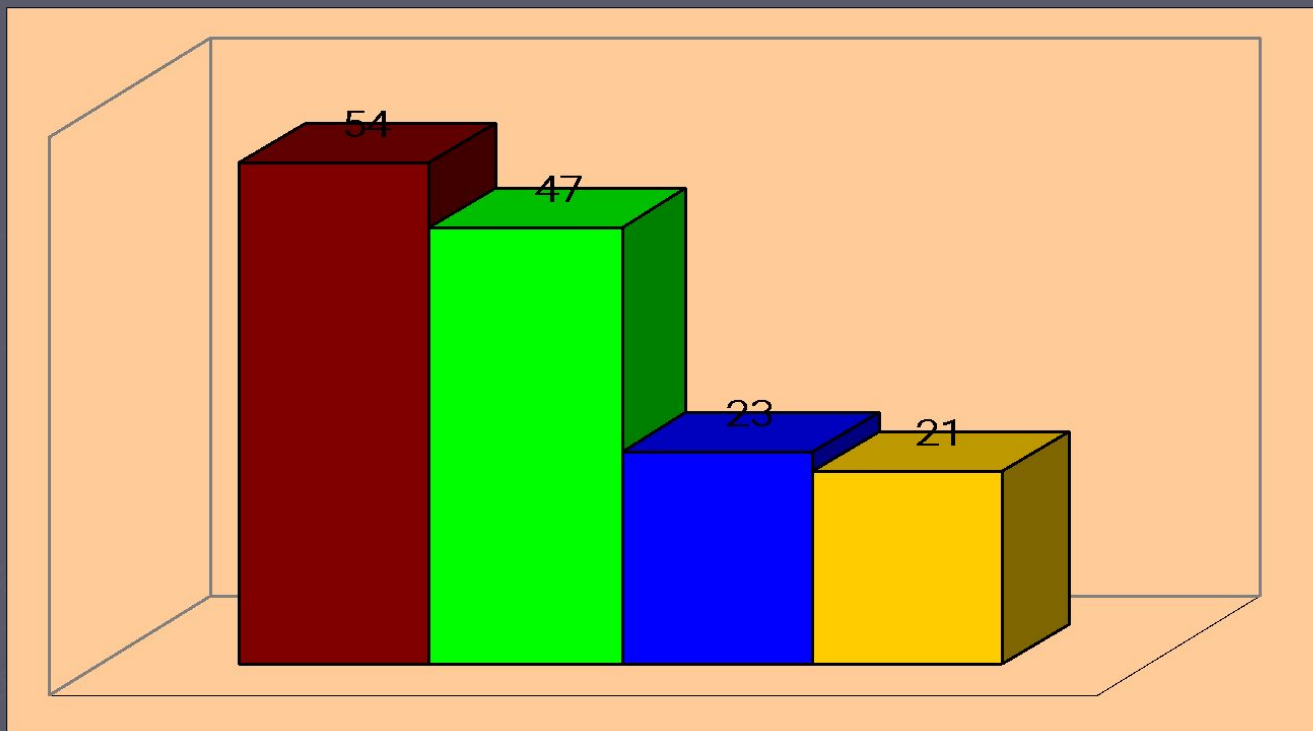
- 1 % пациентов стационара врач осматривает через день
- 73 % пациентов стационара врач осматривает каждый день
- 24 % пациентов стационара врач осматривает 2 раза в день
- 3 % пациентов стационара врач осматривает более 2 раз в день

Показатель количества пациентов ЦРБ, с которыми врач не обсуждает план лечения, назначения, результаты анализов и другие лечебные мероприятия в отношении данного пациента



С 42 % пациентами ЦРБ врачи не беседуют по поводу плана лечения, назначений и других лечебных мероприятиях

По отделениям ЦРБ:



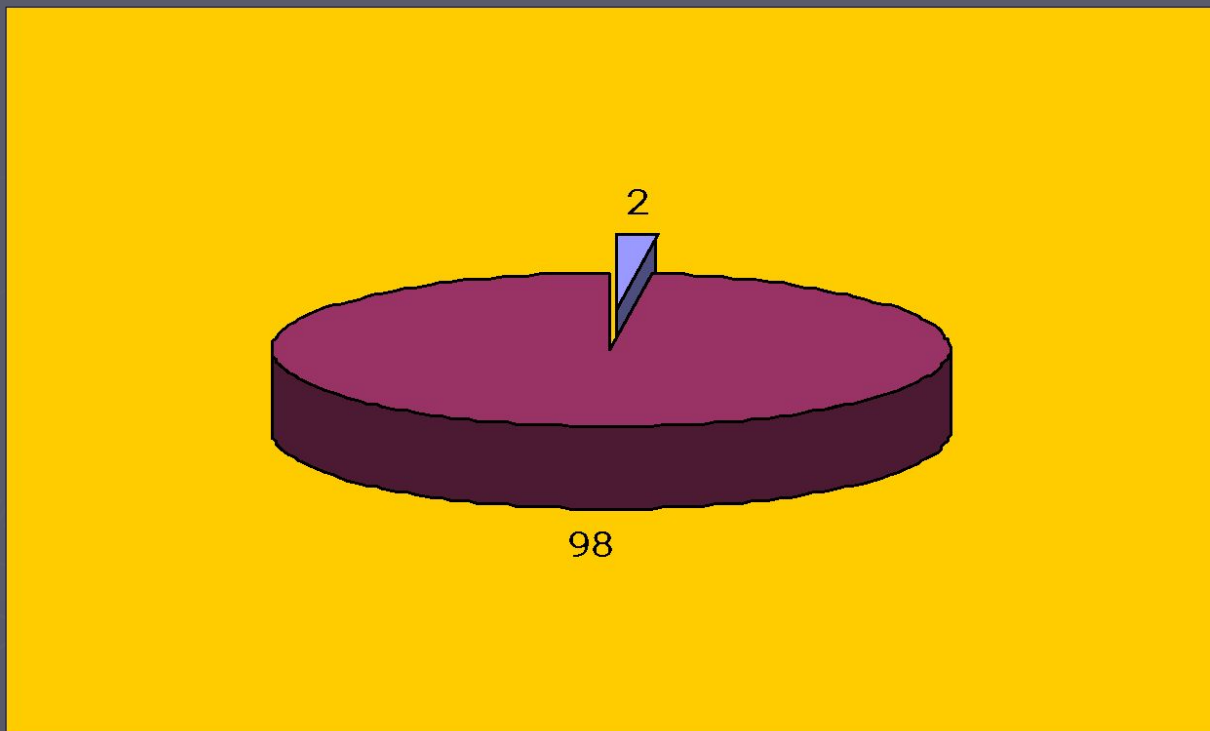
54 % пациентов хирургического отделения, с которыми врачи не обсуждают план лечения

47 % пациентов терапевтического отделения, с которыми врачи не обсуждают план лечения

23 % пациентов родильного отделения, с которыми врачи не обсуждают план лечения

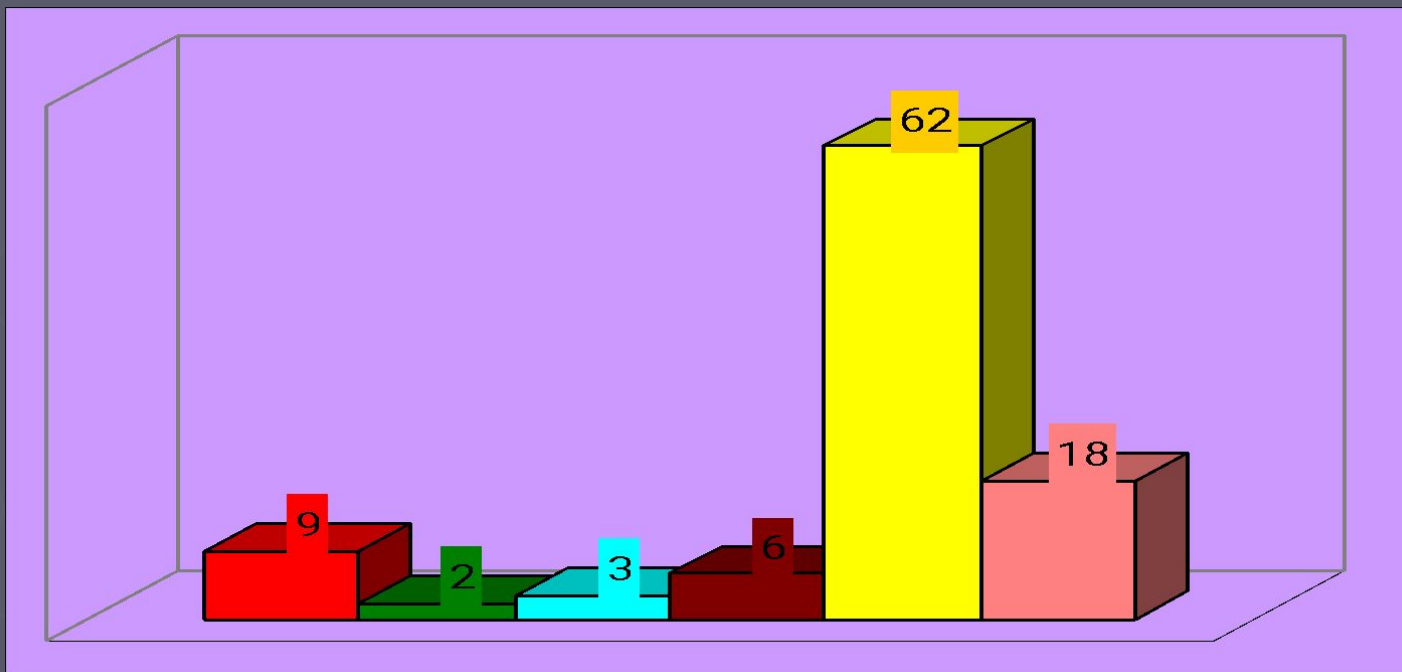
21 % пациентов детского отделения, с которыми врачи не обсуждают план лечения

Показатель невнимательного осмотра пациентов врачами ЦРБ



**2 % пациентов стационара врачи осматривают
невнимательно**

Критерии выбора стационара ЦРБ пациентами Ескельдинского района



9 % пациентов выбирают более качественную медицинскую помощь в стационаре ЦРБ

2 % пациентов отмечают сервис обслуживания в отделениях ЦРБ

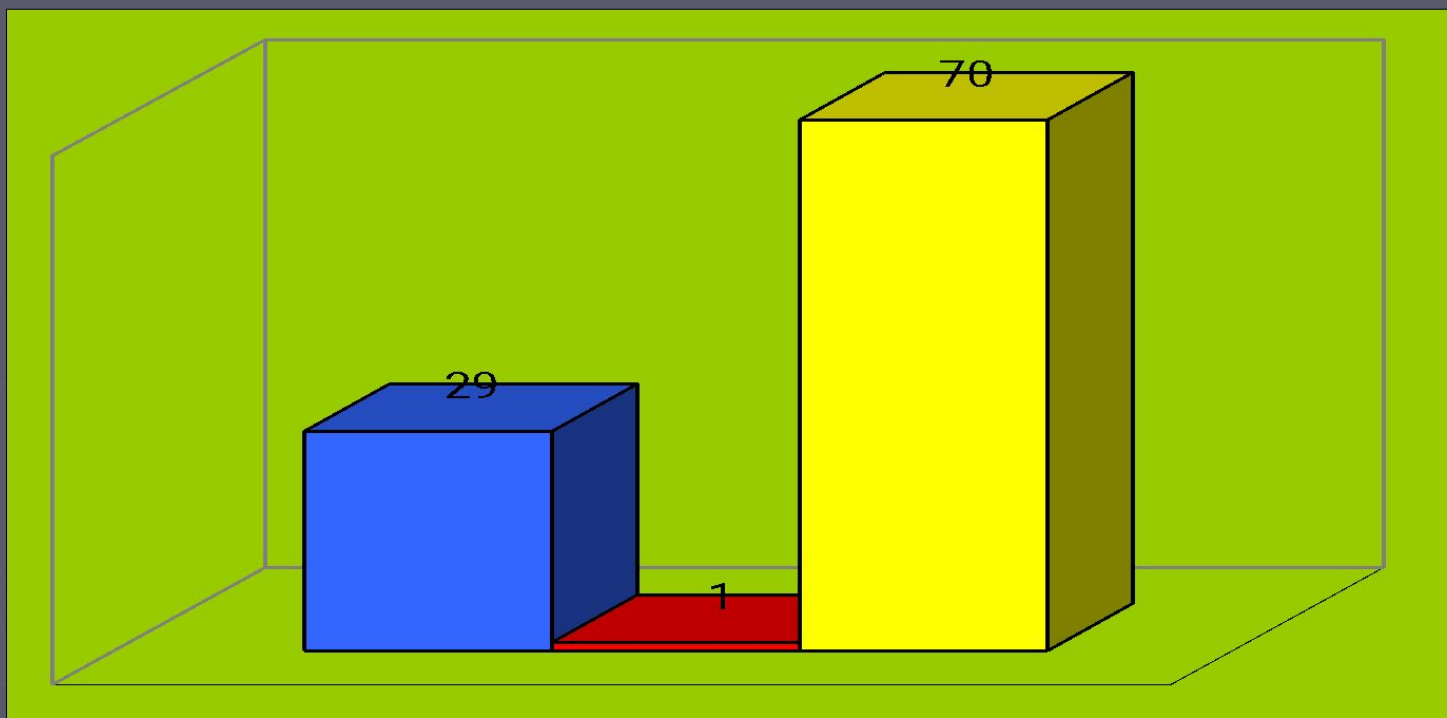
3 % пациентов отмечают уют и внутренний дизайн отделений ЦРБ

6 % пациентов выбирают стационар ЦРБ из-за известности и репутации лечебного учреждения

62 % пациентов выбирают более качественную медицинскую помощь, которую оказывают в стационаре ЦРБ

11 % пациентов выбирают стационар ЦРБ из – за отсутствия других стационаров на территории района

Качество приготовления пищи в ЦРБ



29 % пациентов отметили удовлетворительное качество приготовленной пищи

1% пациентов отметили, что пища невкусная

70 % пациентов дали высокую оценку приготовления пищи в ЦРБ по вкусовым, количественным и качественным характеристикам

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ