

*Аналіз задоволеності пацієнтів
Донецького обласного центру з профілактики та боротьби із СНІДом*

З метою оцінки та підвищення якості надання медичних послуг протягом січня-травня 2019 року в Донецькому обласному центрі профілактики та боротьби із СНІДом (надалі – ДООЦ СНІД) було проведено моніторинг задоволеності пацієнтів амбулаторно-поліклінічного відділення медичними послугами, шляхом проведення анонімного анкетування згідно плану оперативних нарад у головного лікаря.

Дане дослідження проводиться відповідно до Наказу МОЗ України від 14.03.2011р. №142 «Про вдосконалення державної акредитації закладів охорони здоров'я», Законів України «Про захист прав споживачів», «Про інформацію» та направлене на поліпшення якості та безпеки медичного обслуговування.

Участь в опитуванні прийняли 22 ВІЛ-інфікованих пацієнта. Участь їх дозволило відобразити загальну думку пацієнтів про організацію медичних послуг у ДООЦ СНІД, яку за підсумками можна вважати значною мірою достовірною. В анкеті було 6 розширених питань, на які потрібно було вибрати відповідь з наданого переліку. Окрім цього, наприкінці анкети можна було залишити свої коментарі та побажання щодо медичних послуг в ДООЦ СНІД.

Результати опитування:

1. Серед опитуваних вперше відвідали заклад – 2 особи (9%), не вперше – 16 осіб (72,7%), не відповіли на запитання 4 особи (18,2%).

2. На запитання щодо тривалості візиту: менше однієї години – 15 осіб (68,2%), від однієї до двох годин – 3 особи (13,6%), не відповіли на запитання 4 особи (18,2%)

3. Щодо вибору отримання послуг у ДООЦ СНІД:

- це єдина установа, доступна для мене – 6 (33,3%)
- у цю установу мені легше добиратись – 3 (16,7%)
- в цій установі надають найкращі послуги – 9 (50%)
- цю установу порекомендували друг/член родини – 3 (16,7%)
- цей заклад не в тому районі, де я живу, тому ймовірність того, що мене впізнають нижче – 2 (11,1%).

4. Загальна задоволеність роботою ДООЦ СНІД:

- уважність і дружелюбність персоналу по відношенню до Вас: дуже задоволені – 16 осіб (72,7%), задоволені – 6 осіб (27,3%);

- питання, які вам задали співробітники, щоб зрозуміти причини Вашого візиту: дуже задоволені – 12 осіб (54,5%), задоволені – 9 осіб (41%), не відповіли на запитання – 1 особа (4,5%);

- відповіді, які ви отримали на питання, поставлені Вами, під час візиту: дуже задоволені – 13 осіб (59%), задоволені – 8 осіб (36,5%), не відповіли на запитання – 1 особа (4,5%);

- час очікування: дуже задоволені – 13 осіб (59%), задоволені – 3 особи (13,7%), не можу зізнатися – 1 особа (4,5%), незадоволений – 4 особи (18,3%), не відповіли на запитання – 1 особа (4,5%).

5. Загальна оцінка установи та отриманого догляду:

- в установі я відчував себе у фізичній безпеці: повністю згоден – 14 осіб (63,6%), згоден – 8 осіб (36,4%);

- співробітники установи зробили мені зневажливі зауваження під час мого візиту: повністю згоден – 2 особи (9%), не згоден – 8 осіб (36,5%), повністю не згоден – 10 осіб (45,5%), не відповіли на запитання 2 особи (9%);

- мене попросили оплатити послуги: повністю згоден – 1 особи (4,5%), не згоден – 5 осіб (22,8%), повністю не згоден – 14 осіб (63,7%), не відповіли на запитання 2 особи (9%).

6. Задоволеність роботою ДОЦ СНІД у відношенні наступних показників:

- послуги, що надаються на стійці реєстрації/ під час розподілу пацієнтів: дуже задоволений – 12 осіб (54,5%), задоволений – 9 осіб (41%), не відповіли на запитання - 1 особа (4,5%);

- послуги, що надаються медичними сестрами: дуже задоволений – 16 осіб (72,7%), задоволений – 5 осіб (22,8%), не відповіли на запитання - 1 особа (4,5%);

- послуги, що надаються лікарем: дуже задоволений – 17 осіб (77,3%), задоволений – 4 особи (18,3%), не відповіли на запитання - 1 особа (4,5%);

- послуги, що надаються консультантом (соціальним працівником): дуже задоволений – 14 осіб (63,6%), задоволений – 5 осіб (22,8%), не можу визначитись – 1 особа (4,5%), не відповіли на запитання - 2 особи (9%);

- послуги, що надаються персоналом лабораторії: дуже задоволений – 15 осіб (68,2%), задоволений – 4 особи (63,6%), не можу визначитись – 2 особи (9%), не відповіли на запитання - 1 особа (4,5%);

- послуги, що надаються персоналом, який здійснює диспансерний нагляд: дуже задоволений – 12 осіб (54,5%), задоволений – 5 осіб (22,7%), не можу визначитись – 1 особа (4,5%), незадоволений – 1 особа (4,5%), не відповіли на запитання – 3 особи (0);

- наскільки Ви в цілому задоволені своїм візитом сьогодні: дуже задоволений – 14 осіб (63,6%), задоволений – 7 осіб (31,8%), не відповіли на запитання - 1 особа (4,5%).

7. Зауваження та пропозиції:

- встановити кондиціонер в каб. №5 (2 особи)
- повільне обслуговування.

ВИСНОВКИ

За результатами проведених досліджень можна зробити загальний висновок, що в цілому ВІЛ-інфіковані пацієнти Донецького обласного центру з профілактики та боротьби із СНІДом позитивно висловлюється щодо сучасного рівня надання медичних послуг. Практично всі опитані задоволені роботою реєстратури, лабораторії, медперсоналу, соціального працівника, вважають свого лікаря високопрофесійним спеціалістом. Відмічають уважність та дружелюбність всього персоналу, відчують себе у повній фізичній безпеці.

Але на деякі питання пацієнти не надали відповідей, можливо через важкість зрозуміння запитання.

Лікар-статистик

Ж.О.Капеліна

Заслухано на оперативній нараді у головного лікаря Донецького обласного центру з профілактики та боротьби із СНІДом 22.05.2019 р.