

Аналитическая справка по результатам анкетирования пациентов по оценке удовлетворённости качеством медицинской помощи в ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» за 12 месяцев 2025 года

В целях повышения качества и безопасности медицинской помощи, а также улучшения условий пребывания пациентов в медицинской организации, в ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» (далее - *МОБ № 2*) в течение 2025 года проведено анкетирование пациентов по оценке уровня удовлетворённости качеством оказания медицинской помощи и бытовыми условиями пребывания в стационаре.

Анкетирование является важным инструментом получения обратной связи от пациентов и позволяет выявить проблемные зоны, а также определить направления для дальнейшего совершенствования организации лечебного процесса.

Цель анкетирования - получение объективной обратной связи об удовлетворённости пациентов процессом лечения и условиями пребывания в *МОБ № 2*, а также выявление предложений по улучшению организации медицинской помощи

Анкетирование проводилось:

- в анонимной форме,
- на добровольной основе,
- среди пациентов, завершивших лечение в стационарных подразделениях.

Всего в анкетировании за отчётный период приняло участие **386 пациентов**.

По итогам анализа анкетных данных получены следующие результаты:

1. Предложения по улучшению условий пребывания:

Пациентами было зарегистрировано **26 предложений**, касающихся улучшения условий комфортности пребывания в больнице, что составляет **6,7%** от общего числа анкетированных. Предложения носили конструктивный характер и были направлены на оптимизацию бытовых условий и сервиса.

2. Оценка работы медицинского персонала

В **273 случаях (71,0%)** пациенты выразили слова благодарности медицинским работникам *МОБ № 2*, отметив профессионализм, внимательное отношение и доброжелательность персонала.

3. Общая удовлетворённость качеством медицинской помощи

По результатам анкетирования установлено, что **91,7%** пациентов удовлетворены качеством оказания медицинской помощи, что свидетельствует о высоком уровне доверия пациентов к медицинской организации и эффективности проводимых лечебно-диагностических мероприятий.

Результаты анкетирования за 2025 год показывают, что большинство пациентов положительно оценивают качество медицинской помощи, оказываемой в *МОБ № 2*, а также работу медицинского персонала.

Полученные предложения по улучшению условий пребывания являются ценным источником информации для дальнейшего совершенствования деятельности медицинской организации.