Информация

об итогах проведения мониторинга удовлетворенности населения

качеством государственных услуг, оказываемых медицинскими организациями, находящимися в ведении

Министерства здравоохранения Республики Марий Эл за 2023 год

Министерством здравоохранения Республики Марий Эл, с целью проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством государственных услуг, оказываемых медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики   
Марий Эл (далее – медицинские организации), подготовлен приказ   
от 30.12.2022 № 3134, которым утвержден перечень медицинских организаций, участвующих в проведении мониторинга в 2023 году.

Всего в опросе участвовало 219 респондентов. Наиболее активно   
в анкетировании поучаствовали жители Горномарийского района (92 респондента или 42% от общего количества опрошенных).

Причиной обращения в медицинскую организацию послужило: оформление документов – 27,4% респондентов; лечение – 23,7% респондентов; профилактический прием – 23,7% респондентов; диспансерное наблюдение – 11,9% респондентов; обследование – 10,5% респондентов; другое (профилактические беседы и консультации врача-психиатра-нарколога) – 2,7% респондентов.

С существенными трудностями организационного плана, чтобы попасть на прием/лечение в медицинскую организацию никто из респондентов не встретился. Отметили, что трудности были, но не существенные 24,7% респондентов. Не было трудностей в посещении медицинской организации у 75,3% респондентов.

Оценили очень высокую расположенность медицинского персонала к пациентам 2,3% респондентов, высокую – 79,9% респондентов, среднюю – 17,8% респондентов, низко и очень низко расположенность медицинского персонала к пациентам никто из респондентов не оценил.

Очень высоко оценили отношение к работе среднего медицинского персонала – 5% респондентов, высоко – 81,3% респондентов, среднее – 12,8% респондентов, низкое – 0,9% респондентов, очень низкое – никто из респондентов.

Условия пребывания в медицинской организации расценили как вполне комфортные 68% пациентов, средние – 31,5% пациентов, плохие – 0,5% пациентов.

В основном удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации 57,5% респондентов, довольны в высшей степени – 11% респондентов, частично удовлетворены – 31,5% респондентов, в целом не удовлетворенных респондентов по данному вопросу нет.

Очень высоко оценили работу врачей 7,3% пациентов, высокую оценку дали 75,3% пациентов, среднюю – 16,4% пациентов, низкую – 0,9% пациентов, очень низкую – 0% пациентов.

Довольны в высокой степени результатом обращения в медицинскую организацию 8,2% пациентов, вполне довольны – 80,4% пациентов, в среднем довольны – 11,4% пациентов, недовольных пациентов нет.

В целом работой медицинской организации удовлетворены в высшей степени 2,3% респондентов, удовлетворены в основном – 89% респондентов, частично удовлетворены – 8,7% респондентов, неудовлетворенных работой медицинской организации респондентов не было.

По итогам проведенного мониторинга можно сделать вывод, что в основном пациенты обращались в медицинскую организацию по поводу лечения, с профилактической целью и оформления документов. Основная доля респондентов 75,3% не встретилась с трудностями в посещении медицинской организации, 68% пациентов расценили условия пребывания   
в медицинской организации как вполне комфортные.

Довольны отношением среднего медицинского персонала и врачей к своей работе и к пациентам в среднем около 80% пациентов. Считают доступной информацию о деятельности медицинской организации 68,5% пациентов.