Информация

об итогах проведения мониторинга удовлетворенности населения

качеством государственных услуг, оказываемых медицинскими организациями, находящимися в ведении

Министерства здравоохранения Республики Марий Эл

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 12.12.2022 г. № 2817, в котором утвержден перечень медицинских организаций, участвующих в проведении мониторинга.

Всего в опросе участвовало 2240 респондентов. Наиболее активно в анкетировании поучаствовали жители Медведевского района (501 респондент или 39,1% от общего количества опрошенных).

Причиной обращения в медицинскую организацию послужило: лечение - 40,8% респондентов; диспансерное наблюдение – 17% респондентов; обследование – 15,5% респондентов; профилактический прием – 14,6% респондентов; оформление документов – 5,7% респондентов; другое (санаторно-курортное лечение) – 6,4% респондентов.

С существенными трудностями организационного плана, чтобы попасть на прием/лечение в медицинскую организацию встретились 7,3% респондентов. Отметили, что трудности были, но не существенные 23,8% респондентов. Не было трудности в посещении медицинской организации у 69% респондентов.

Оценили очень высокую расположенность медицинского персонала к пациентам 23,6% респондентов, высокую – 47,8% респондентов, среднюю – 24,6% респондентов, низкую – 3,4% респондентов, очень низкую – 0,6% респондентов.

Очень высоко оценили отношение к работе среднего медицинского персонала 25,4% респондентов, высоко – 51% респондентов, среднее – 22,2% респондентов, низкое – 1,1% респондентов, очень низкое – 0,3% респондентов.

Условия пребывания в медицинской организации расценили как вполне комфортные 77,1% пациентов, средние – 21,8% пациентов, плохие – 1,1% пациентов.

В основном удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации 57,2% респондентов, довольны в высшей степени – 30,7% респондентов, частично удовлетворены – 11,1% респондентов, не удовлетворены – 1% респондентов.

Очень высоко оценили работу врачей 28,1% пациентов, высокую оценку дали 46,9% пациентов, среднюю – 21,8% пациентов, низкую – 2,5% пациентов, очень низкую – 0,8% пациентов.

Довольны в высокой степени результатом обращения в медицинскую организацию 28,5% пациентов, вполне довольны – 50,9% пациентов, в среднем довольны – 17,4% пациентов, не довольны – 3,2% пациентов.

В целом работой медицинской организации удовлетворены в высшей степени 31,8% респондентов, удовлетворены в основном – 56,5% респондентов, частично удовлетворены – 10,5% респондентов, не удовлетворены – 1,2% респондентов.

По итогам проведенного мониторинга можно сделать вывод, что в основном пациенты обращаются в медицинскую организацию по поводу лечения. Основная доля респондентов 69% не встретилась с трудностями в посещении медицинской организации, 77,1% 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 87,9% пациентов.