
95% от пациентите биха се лекували в МБАЛ Бургас отново

Сряда, 12 Август 2015

94,59% от пациентите на МБАЛ Бургас отново биха се лекували в нея, ако им се наложи. 89,9% смятат, че времето, отделено за общуване с тях от страна на лекарите и медицинските сестри, е достатъчно. В 89% от случаите медицинската сестра е дошла при леглото на пациента до 5 минути, след като е повикана.

Това показва проучването „Удовлетвореност на пациента на МБАЛ Бургас АД“, извършено през месеците май и юни т.г. Анкетата обхваща 17 отделения, извършена е сред 148 пациенти и е представителна за нуждите на лечебното заведение.

Анкетирането на пациентите е въведено още през 2011 г. и се прави всяка година. Въпросите са стандартизирани и са включени в документацията за сертифицирането по международния стандарт за управление на качеството ISO 9001:2008. МБАЛ Бургас притежава сертификата от миналата година. Той гарантира, че болницата отговаря на всички европейски изисквания за оказване на медицинска помощ.

Въпросите обхващат начина на насочване към лечебното заведение, удовлетвореност от отношение, информираност относно изследвания и манипулации, време за отзоваване на повикване, битовите условия, хигиена и храна.

Половината от анкетираните са приети в болницата след насочване от личния лекар. Останалите посочват, че са дошли сами, защото вече са ползвали услугите на лечебното заведение, или то им е препоръчано от близки и познати. Това определя вече формирано положително мнение към МБАЛ Бургас както у бургазлии, така и в професионалната общност на личните лекари.

На въпроса „Бяхте ли запознат с естеството на лечебните и диагностичните процедури преди провеждането им и рисковете от тях?“ утвърдително отговарят 80,50% от пациентите. Големият процент категорично „да“ говори за добра информираност от персонала. Процентите с „не“ – 16,50% и „не винаги“ – 2,87% означават, че е необходимо информираността да се подобри.

Едно от добрите постижения е времето, за което медицинската сестра се отзовава на повикванията на пациента. В 57% от случаите тя е дошла до 2 минути, в 32% - до 5 минути, а в останалите случаи – след 10 минути.

Пациентите препоръчват на ръководството на болницата да отдели средства за козметични ремонти, да назначи повече персонал, който да отделя на болните по-голямо внимание. Повече любезност и по-добро отношение също са сред препоръките, записани от пациентите в анкетните им карти.

На база на препоръките вече са извършени промени. Въведени са медицински постове в Приемно-спешно отделение, които тушират напрежението и притеснението на болните и техните близки. Във всички отделения има книги за препоръки и оплаквания, а в новия и стария корпус са поставени кутии за сигнали. МБАЛ Бургас въведе и единен номер *7070, на който денонощно се дават разяснения за приема. Болницата вече е достъпна и чрез мобилното приложение IVR, което може да бъде изтеглено от всяко мобилно устройство.