

Анализ
анкетирования пациентов структурных подразделений
ГБУЗ СК «Апанасенковская РБ», оказывающих амбулаторно-поликлиническую
помощь по анкете, разработанной ТФОМС СК

Межрайонным филиалом в городе Светлограде в ноябре 2022 года проведен опрос (анкетирование) пациентов структурных подразделений ГБУЗ СК «Апанасенковская РБ», оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь.

В анкетировании приняли участие 20 застрахованных граждан по ОМС.

Мужчин среди анкетирруемых - 7 человек (35%), женщин - 13 человек (65%).

В результате обработки анкет получены следующие результаты:

I. Удовлетворенность качеством бесплатной медицинской помощью, получаемой в поликлинике:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	9	45	10	50	7	35
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	8	40	9	45
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	2	10	3	15
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	1	5
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

II. Удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	6	30	9	45	7	35
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35	3	15
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	4	20	7	35
4. Не удовлетворен(а)	3	15	0	0	3	15
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	9	45	10	50	7	35
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	40	6	30	8	40
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	2	10	3	15
4. Не удовлетворен(а)	0	0	1	5	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	1	5	2	10

IV. Удовлетворенность организацией записи на прием к врачу:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	12	60	16	80	13	65
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	30	4	20	3	15

3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	10	0	0	1	5
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	3	15
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

V. Удовлетворенность временем ожидания приема к врачу:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	50	10	50	6	30
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	4	20	6	30
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

VI. Удовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	12	60	12	60	13	65
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	5	25	4	20
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	3	15	2	10
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	13	65	12	60	9	45
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	5	4	20
04.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

VIII. Удовлетворенность доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д)

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	9	45	10	50	7	35
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30	8	40
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	4	20	3	15
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	2	10
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

IX. Удовлетворенность доступностью мед. помощи терапевтов:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%

1.Удовлетворен(а)	11	55	16	80	11	55
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	40	4	20	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	0	0	3	15
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

Х. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	50	10	50	9	45
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	25	5	25	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	5	25	3	15
4.Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

XI.Удовлетворенность работой врачей в поликлинике:

	Февраль 2022 год		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	12	60	13	65	11	55
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35	5	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	0	0	3	15
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

XII. На вопрос: «Приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» ответили:

- «да» – 11 человек (55%)
- «нет» - 9 человек (45%)

XIII. Удовлетворенность качеством оказанной Вам скорой медицинской помощью?

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	5	62,5	6	66,7	4	36,4
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	25	3	33,3	4	36,4
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	12,5	0	0	3	27,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

Удовлетворенность медицинской помощью составила:

	Февраль 2022 г		Май 2022 г		Ноябрь 2022 г	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	51,4	12	58,2	9	45,5
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	34,5	6	29,5	6	30,5
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	12,3	2	11,4	3	17,3
4.Не удовлетворен(а)	0	1,8	0	0,5	1	5,9

5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0,5	0	0,9
-------------------------	---	---	---	-----	---	-----

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в ноябре 2022 года составила – 45,5%, что на 12,7% ниже, чем в мае 2022 года, с учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» – 76%.

Не удовлетворены – 5,9%.

Таким образом, уровень удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи пациентам в поликлинике ГБУЗ СК «Апанасенковская РБ» находится в диапазоне 75-100%, что соответствует «высокому уровню».

Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью в поликлинике являются:

- отсутствие ремонта в поликлинике (на 2, 3, 4 этажах).
- долгое ожидание записи на прием к врачу у регистратуры.
- длительное время ожидания приема врача.
- недостаточность врачей-специалистов: кардиолога, невролога, оториноларинголога, онколога, участковых врачей.

Для улучшения медицинского обслуживания в районной поликлинике ГБУЗ СК «Апанасенковская РБ» респонденты предлагают:

1. Сделать ремонт на 2, 3, 4 этажах поликлиники.
2. Соблюдать время приема, указанное в талоне.
3. Укомплектовать штат районной поликлиники участковыми врачами, кардиологом, неврологом, оториноларингологом, онкологом.

Директор

В.Ю. Черниговский

Шахназарян Алёна Васильевна
(86547)4-47-42