

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

Межрайонным филиалом в городе Светлограде в мае 2021 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 анкетиртуемых - 9 человек (45%), женщин - 11 человек (60%).

В результате обработки анкет получены следующие результаты:

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

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	5	50	10	50
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10	3	15
4. Не удовлетворен(а)	0	0	1	5
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

II. Удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	4	40	4	20
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	60	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	7	35
4. Не удовлетворен(а)	0	0	3	15
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	0	0	6	30
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	20	4	20
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	6	30
4. Не удовлетворен(а)	4	40	2	10
5. Затрудняюсь ответить	0	0	2	10

IV. Удовлетворенность организацией записи на прием к врачу:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%

1.Удовлетворен(а)	4	40	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	20	5	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	3	15
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

V. Удовлетворенность временем ожидания приема к врачу:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	1	10	8	40
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	5	25
4.Не удовлетворен(а)	1	10	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

VI. Удовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	6	60	11	55
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	30	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10	2	10
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	2	20	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	50	5	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	30	3	15
04.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

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

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	1	10	8	40
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	4	20
4.Не удовлетворен(а)	1	10	1	5

5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0
-------------------------	---	---	---	---

IX. Удовлетворенность доступностью мед. помощи терапевтов:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	5	50	9	45
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	50	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	3	15
4. Не удовлетворен(а)	0	0	2	10
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

X. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	0	0	9	45
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	20	4	20
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8	80	5	25
4. Не удовлетворен(а)	0	0	2	10
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

XI. Удовлетворенность работой врачей в поликлинике:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	3	30	12	60
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	70	5	25
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	2	10
4. Не удовлетворен(а)	0	0	1	5
5. Затрудняюсь ответить	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» – 13 человек (65%).
- «нет» - 7 человек (35%)

XIII. Удовлетворенность качеством оказанной Вам скорой медицинской помощью?

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	2	50	9	69,2
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	50	2	15,4
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	2	15,4
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

Удовлетворенность медицинской помощью составила:

	Февраль 2021 год		Май 2021 год	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	3	28,2	9	45,9
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	5	27,3
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	26,4	4	19,5
4.Не удовлетворен(а)	1	5,5	1	6,4
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0,9

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в мае 2021 года составила – 45,9%, что на 17,7% выше по сравнению с февралем 2021 года, с учетом («больше удовлетворены, чем не удовлетворены») - 73,2%. Не удовлетворены 6,4%.

Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью в поликлинике являются:

- недостаточность врачей-специалистов: врача - кардиолога, участковых врачей.
- отсутствие аппарата суточного мониторинга.
- длительное время ожидания приема врача.
- отсутствие ремонта в поликлиники (на 2, 3, 4 этажах).

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

1. Укомплектовать штат районной поликлиники и амбулаторий участковыми врачами и кардиологом.
2. Приобрести аппарат суточного мониторинга.
3. Соблюдать время приема, указанное в талоне.
4. Сделать ремонт на 2, 3, 4 этажах поликлиники.