

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

Межрайонным филиалом в городе Светлограде в феврале 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 - 8 человек (40%), женщин - 12 человек (60%).

В результате обработки анкет получены следующие результаты:

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

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	5	50	9	45
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	7	35
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10	4	20
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

II. Удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	4	40	6	30
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	60	7	35
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	4	20
4. Не удовлетворен(а)	0	0	3	15
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	0	0	9	45
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	20	8	40
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	3	15
4. Не удовлетворен(а)	4	40	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

IV. Удовлетворенность организацией записи на прием к врачу:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	4	40	12	60
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	20	6	30

3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	2	10
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

V. Удовлетворенность временем ожидания приема к врачу:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	1	10	10	50
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	40	3	15
4.Не удовлетворен(а)	1	10	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

VI. Удовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	6	60	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	30	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10	1	5
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	2	20	13	65
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	50	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	30	0	0
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 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	1	10	9	45
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	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

IX. Удовлетворенность доступностью мед. помощи терапевтов:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%

1.Удовлетворен(а)	5	50	11	55
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	50	8	40
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	5
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

Х. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	0	0	10	50
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	20	5	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8	80	4	20
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

XI.Удовлетворенность работой врачей в поликлинике:

	Февраль 2021 год		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	3	30	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	70	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	5
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
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» – 8 человек (40%)
- «нет» - 12 человек (60%)

XIII. Удовлетворенность качеством оказанной Вам скорой медицинской помощью?

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	2	50	5	62,5
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	50	2	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	12,5
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

Удовлетворенность медицинской помощью составила:

	Февраль 2021 г		Февраль 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	3	28,2	10	51,4
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	40	7	34,5
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	26,4	2	12,3
4.Не удовлетворен(а)	1	5,5	0	1,8

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

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в феврале 2022 года составила – 51,4%, что на 23,2% выше, чем в феврале 2021 года, с учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» – 85,9%. Не удовлетворены – 1,8%.

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:

- недостаточность врачей-специалистов: врача - кардиолога, участковых врачей, невролога, оториноларинголога.

- отсутствие ремонта в поликлинике (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. Сделать ремонт на 2, 3, 4 этажах поликлиники.

Директор

В.Ю. Черниговский

Шахназарян Алёна Васильевна
(86547)4-47-42