

**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 2023 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 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	9	45	7	35
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	8	40
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	4	20
4. Не удовлетворен(а)	0	0	1	5
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

**II. Удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений:**

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	6	30	4	20
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	9	45
4. Не удовлетворен(а)	3	15	1	5
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

**III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:**

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	9	45	4	20
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	40	9	45
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	4	20
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	3	15

**IV. Удовлетворенность организацией записи на прием к врачу:**

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	12	60	13	65
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	30	4	20
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	10	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 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	10	50	8	40
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	4	20
4. Не удовлетворен(а)	0	0	2	10
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

#### VI. Удовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи:

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	12	60	13	65
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	5	25
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	2	10
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

#### VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	13	65	11	55
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	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 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	9	45	4	20
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	9	45
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	5	25
4. Не удовлетворен(а)	0	0	2	10
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

#### IX. Удовлетворенность доступностью мед. помощи терапевтов:

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	11	55	13	65
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)			5	25

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

### **Х. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:**

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	50	5	25
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	25	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	7	35
4.Не удовлетворен(а)	1	5	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

### **ХI.Удовлетворенность работой врачей в поликлинике:**

	Февраль 2022 год		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	12	60	11	55
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	2	10
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

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

- «да» – 10 человек (50%)
- «нет» - 10 человек (50%)

### **ХIII. Удовлетворенность качеством оказанной Вам скорой медицинской помощью?**

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	5	62,5	5	50
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	25	4	40
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	12,5	1	10
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

### **Удовлетворенность медицинской помощью составила:**

	Февраль 2022 г		Февраль 2023 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	51,4	8	42,3
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	34,5	6	32,3
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	12,3	4	20,5
4.Не удовлетворен(а)	0	1,8	1	3,6
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	1,4

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в феврале 2023 года составила – 42,5%, что на 8,9% ниже, чем в феврале 2022 года.

С учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» – 74,6%.

Не удовлетворены – 3,6%.

Таким образом, уровень удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи пациентам в поликлинике ГБУЗ СК «Апанасенковская РБ» находится в диапазоне 50-75%, что соответствует «среднему уровню».

Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью в поликлинике являются:

- отсутствие ремонта в поликлинике (на 2, 3, 4 этажах).
- недостаточность врачей-специалистов: кардиолога, невролога, оториноларинголога, онколога, инфекциониста и 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. Укомплектовать штат районной поликлиники специалистами: кардиологом, неврологом, оториноларингологом, онкологом, инфекционистом и участковыми врачами.

Директор

В.Ю. Черниговский