

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

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

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

**III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:**

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

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

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

3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	10	0	0
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		Май 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	50	10	50
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	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 г		Май 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	12	60	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	5	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	3	15
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		Май 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	13	65	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	5
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		Май 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	9	45	10	50
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	4	20
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

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

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

1.Удовлетворен(а)	11	55	16	80
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	40	4	20
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	0	0
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		Май 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	50	10	50
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	25	5	25
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	5	25
4.Не удовлетворен(а)	1	5	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 г	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	12	60	13	65
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	5	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
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» – 9 человек (45%)
- «нет» - 11 человек (55%)

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

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

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

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

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

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в мае 2022 года составила – 58,4%, что на 6,8% выше, чем в феврале 2022 года, с учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» – 87,7%. Не удовлетворены – 0,5%.

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).
- 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. Укомплектовать штат районной поликлиники участковыми врачами, кардиологом, неврологом, оториноларингологом, онкологом.

Директор

В.Ю. Черниговский

Шахназарян Алёна Васильевна  
(86547)4-47-42