

А

Информация
о результатах проведения социологического опроса (анкетирование)
I уровня пациентов поликлиник, с целью изучения мнения по вопросам удовле-
творенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи
при осуществлении обязательного медицинского страхования в
ГБУЗ СК «Труновская РБ»

Специалистами межрайонного филиала в городе Изобильном ТФОМС СК в период с 01 февраля по 28 февраля 2017 года проведен социологический опрос (анкетирование) I уровня пациентов поликлиник, с целью изучения мнения по вопросам удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в ГБУЗ СК «Труновская РБ».

В соответствии с квотной выборкой, установленной согласно приказа ФФОМС от 11.06.2015 № 103 были опрошены 37 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	19%	7 человек
мужчины 18-59 лет	14%	5 человек
мужчины 60 лет и старше	8%	3 человек
девочки от 0-17 лет	16%	6 человек
женщины 18-54 года	24%	9 человек
женщины 55 лет и старше	19%	7 человек

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике – 29,7%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 40,5%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 18,9%; не удовлетворены – 8,1%; затруднилось ответить – 2,7% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 21,6%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 70,3%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,4%; не удовлетворены – 2,7% респондентов.

Удовлетворены оснащённостью современным медицинским оборудованием – 21,6%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 32,4%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 21,6%; не удовлетворены – 5,4%; затруднилось ответить – 18,9% респондентов.

Удовлетворены организацией записи на прием к врачу – 29,7%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 45,9%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 13,5%; не удовлетворены – 10,8% респондентов.

Удовлетворены временем ожидания приема врача – 27,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 37,8%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 21,6%; не удовлетворены – 10,8%; затруднилось ответить – 2,7% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания медицинских услуг после записи – 32,4%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 40,5%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 16,2%; не удовлетворены – 8,1%; затруднилось ответить – 2,7% респондентов.

Удовлетворены доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов – 18,9%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 24,3%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 37,8%; не удовлетворены – 16,2%; затруднилось ответить – 2,7% респондентов.

Удовлетворены доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.) – 18,9%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 8,1%; скорее не

удовлетворены, чем удовлетворены – 16,2%; не удовлетворены – 45,9%; затруднилось ответить – 10,8% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи терапевтов – 32,4%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 21,6%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 24,3%; не удовлетворены – 13,5%; затруднилось ответить – 8,1% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи врачей-специалистов – 16,2%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 21,6%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 27,0%; не удовлетворены – 24,3%; затруднилось ответить – 10,8% респондентов.

Удовлетворены работой врачей в поликлинике – 24,3%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 45,9%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 16,2%; не удовлетворены – 5,4%; затруднилось ответить – 8,1% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 9 респондентам (24,3%): из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 88,9%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 11,1% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов поликлиники качеством оказания медицинской помощи в процентном отношении сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощью (%)
Удовлетворены	24,8
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	35,4
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	19,9
Не удовлетворены	13,8
Затруднились ответить	6,1

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиники доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 50-75%, что соответствует «среднему уровню».

При проведении социологического опроса были высказаны следующие предложения по улучшению качества предоставления медицинской помощи в поликлинике ГБУЗ СК «Труновская РБ»:

- обеспечить достаточное количество участковых терапевтов и узких специалистов;
- перенести прием хирурга с 12 на 8 часов утра;
- относиться более внимательно и доброжелательно к людям пожилого возраста.

Администрация ГБУЗ СК «Труновская РБ» ознакомилась с результатами анкетирования пациентов, проходивших лечение в поликлинике и сообщает следующее:


- в ГБУЗ СК «Труновская РБ» проводятся регулярные занятия на тему соблюдения медицинской этики и деонтологии при обращении с пациентами;

- в связи с укомплектованием штатной должности врача-хирурга поликлиники взрослой, прием специалиста организован в течение всего рабочего дня;

- администрация ГБУЗ СК «Труновская РБ» продолжает участвовать в ярмарках вакансий, проводимых СтГМУ с целью трудоустройства молодых специалистов.

Результаты анкетирования направлены главному врачу ГБУЗ СК «Труновская РБ» для ознакомления и размещения на официальном сайте.

Директор межрайонного
филиала в городе Изобильном



И.А. Болдырев