

Анализ

к анкетированию 2 уровня, проведенному в июле 2016 года в стационарах Благодарненской РБ по анкете, разработанной ТФОМС СК.

Специалистами межрайонного филиала в городе Светлограде по результатам анкетирования стационаров 1 уровня в июле 2016 года проведен социологический мониторинг (анкетирование) пациентов структурных подразделений Благодарненской РБ, оказывающих медицинскую помощь в стационарах. В анкетировании приняли участие 35 застрахованных.

Из них: мужчин - 10 чел.(28,6%), женщин – 25 чел(71,4%).

Анкетирование проведено по анкете 2 уровня, разработанной ТФОМС СК в программе АМР, в соответствии с Методическими указаниями, утвержденные приказом ФОМС от 11.06.2015 № 103 и на основании письма ТФОМС СК от 23.06.2016 № 08/07-332.

В результате сравнительного анализа получены следующие данные:

1. Удовлетворенность качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в стационаре?

	Июль 2016 г.		Апрель 2016 г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	26	74,3	33	66
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	22,9	6	12
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	4	8
5.Затрудняюсь ответить	0	0	7	14

2. Удовлетворенность техническим состоянием , ремонтом помещений , площадью помещений

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	14	40	24	48
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	17,1	4	8
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	6	17,1	6	12
4.Не удовлетворен(а)	5	14,3	8	16
5.Затрудняюсь ответить	4	11,4	8	16

3. Удовлетворенность комфортностью больничной палаты и мест пребывания:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	13	37,1	21	42

2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	11	31,4	2	4
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	5	14,3	4	8
4.Не удовлетворен(а)	4	11,4	13	26
5.Затрудняюсь ответить	2	5,7	10	20

4. Удовлетворенность питанием:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	15	42,9	31	62
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	9	25,7	4	8
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	11,4	0	0
4.Не удовлетворен(а)	3	8,6	5	10
5.Затрудняюсь ответить	4	11,4	10	20

5. Удовлетворенность оснащенностью современным оборудованием:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	10	28,6	19	38
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	20	1	2
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	6	17,1	6	12
4.Не удовлетворен(а)	5	14,3	12	24
5.Затрудняюсь ответить	7	20	12	24

6. Удовлетворенность обеспечением медикаментами и расходными материалами:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	26	74,3	32	64
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	8,6	1	2
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	1	2
4.Не удовлетворен(а)	2	5,7	5	10
5.Затрудняюсь ответить	3	8,6	11	22

7. Удовлетворенность сроками ожидания плановой госпитализации:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	26	74,3	30	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	11,4	8	16
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	4	8

4. Не удовлетворен(а)	1	2,9	3	6
5. Затрудняюсь ответить	4	11,4	5	10

8. Удовлетворенность работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	25	71,4	36	72
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	17,1	3	6
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	3	6
4. Не удовлетворен(а)	1	2,9	1	2
5. Затрудняюсь ответить	2	5,7	7	14

9. Удовлетворенность работой лечащего врача:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	34	97,1	43	86
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	1	2,9	2	4
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0
4. Не удовлетворен(а)	0	0	1	2
5. Затрудняюсь ответить	0	0	4	8

10. На вопрос «Приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи

- «да» ответили- 16 чел., - 45,7%

- «нет» ответили- 19 чел., - 54,3%.

11. Удовлетворенность качеством оказанной скорой медицинской помощью:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	15	93,8	20	83,3
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0	1	4,2
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0
4. Не удовлетворен(а)	1	6,3	1	4,2
5. Затрудняюсь ответить	0	0	2	8,3

12. Удовлетворенность медицинской помощью:

	Июль 2016г.		Апрель 2016г.	
	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	24	68,6	30	60
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	13,2	3	6
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	4,1	3	6
4. Не удовлетворен(а)	2	5	6	12

5. Затрудняюсь ответить	3	9,1	8	16
-------------------------	---	-----	---	----

В результате сравнительного анализа мы видим, что удовлетворенность медицинской помощью составила 68,6%, а с учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» составила – 81,2%. В апреле 2016 года – 66,7%. Сравнительный анализ показал, что имеется тенденция улучшения качества оказываемой медицинской помощи.

Улучшились показатели по сравнению с апрелем 2016 года:

- «обеспечение медикаментами и расходными материалами»;
- «сроки ожидания госпитализации»;

Большинство анкетированных удовлетворены (смотреть приложение – анкета 2 уровня):

- отношением врачей и мед. персонала к пациентам;
- частотой проведения врачебных обходов;
- качеством оказанной скорой медицинской помощью.
- чистотой, санитарно-гигиеническими условиями в палатах и отделениях.

Информированность населения «О правах застрахованных в системе ОМС» составила - 54,3%. Из них 22,9% от сотрудников Фонда ОМС и 17,1% (стенды, брошюры, листовки). «Не в полной мере» осведомлены - 45,7%.

Более 90% опрашиваемых респондентов знают о «Выборе МО», «Страховой компании», «Выборе врача», «Получении бесплатных лекарственных средств при обращении за СМП и в стационаре», «Получение бесплатной медицинской помощи за пределами региона в РФ».

Знают респонденты о защите своих прав в случае их нарушения.

Неудовлетворенность анкетированных, нет тенденции улучшения показателей:

- техническим состоянием, ремонтом помещений;
- комфортностью больничной палаты;
- питанием;
- обеспеченностью врачами и мед. персоналом.

Два человека (терапевтическое и хирургическое отделения) указали на приобретение лекарственных средств за личные денежные средства. Четыре человека (терапевтическое, родильное и хирургическое отделения) платили за диагностические исследования.

На вопрос: «Случалось ли благодарить мед. работников в стационаре за оказанную медицинскую помощь?» - 5 анкетированных ответили: «Иногда случается по собственной инициативе».

Договоры о платном медицинском обслуживании не заключались.

Работой лечащих врачей и медицинского персонала удовлетворены все 100% респондентов.

Директор

И.Н. Краснова

Колесникова И.Е.
(86547)4-47-42

