

АНАЛИЗ

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

Межрайонным филиалом в городе Светлограде в августе 2016 года проведен опрос (анкетирование) пациентов структурных подразделений ГБУЗ СК «Благодарненская районная больница», оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь по анкете 2-го уровня.

Социологический опрос по анкетам 1-го уровня проводился в ГБУЗ СК «Благодарненская ЦРБ» в феврале и мае 2016 года.

Опросник по анкете 2-го уровня включал 43 вопроса, направленных на изучение удовлетворенности застрахованных лиц доступностью и качеством медицинской помощи, их информированности о возможностях системы оказания медицинской помощи, а также о правах в сфере обязательного медицинского страхования.

В анкетировании приняли участие 30 человек.

Мужчин среди анкетироваемых - 8 чел. (26,7%), женщин – 22 (73,3%).

В результате обработки анкет получены следующие результаты:

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

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	63	78,8	27	67,5	10	66,7
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	15	18,8	7	17,5	1	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	1,3	3	7,5	4	26,7
4.Не удовлетворен(а)	0	0,0	1	2,5	0	0
5.Затрудняюсь ответить	1	1,3	2	5	0	0

II. Удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	51	63,7	30	75	27	90
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	16	20	7	17,5	2	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	5	1	2,5	0	0
4.Не удовлетворен(а)	6	7,5	1	2,5	0	0
5.Затрудняюсь ответить	3	3,8	1	2,5	1	3,3

III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	49	61,3	21	52,5	21	70,0
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	20	25	11	27,5	6	20,0

3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	5	6,3	1	2,5	0	0,0
4.Не удовлетворен(а)	1	1,3	0	0	1	3,3
5.Затрудняюсь ответить	5	6,3	7	17,5	2	6,7

IV. Удовлетворенность организацией записи на прием к врачу:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	60	75	19	47,5	21	70
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	19	23,8	10	25	9	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	2	5	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	4	10	0	0
5.Затрудняюсь ответить	1	1,3	5	12,5	21	70

V. Удовлетворенность временем ожидания приема к врачу:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	56	70	22	55	18	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	22	27,5	10	25	12	40
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	2,5	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2,5	0	0
5.Затрудняюсь ответить	2	2,5	6	15	0	0

VI. Удовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	58	72,5	25	62,5	18	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	21	26,3	13	32,5	11	36,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	1,3	1	2,5	1	3,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2,5	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	69	86,3	32	80	22	73,3
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	11	13,8	7	17,5	7	23,3
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
04.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	1	2,5	1	3,3

VIII. Удовлетворенность доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д)

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	52	65	26	65	19	63,3
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	17	21,3	9	22,5	6	20
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	2,5	0	0	2	6,7
4.Не удовлетворен(а)	2	2,5	1	2,5	2	6,7
8,85.Затрудняюсь ответить	7	8,8	4	10	1	3,3

IX. Удовлетворенность доступностью мед. помощи терапевтов:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	64	80	33	82,5	28	93,3
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	15	18,8	6	15	2	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	1	1,3	1	2,5	0	0

X. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	49	61,3	32	80	20	66,7
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	27	33,8	6	15	5	16,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	1,3	0	0	4	13,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2,5	1	3,3
5.Затрудняюсь ответить	3	3,8	1	2,5	0	0

XI. Удовлетворенность работой врачей в поликлинике:

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	54	67,5	31	77,5	29	96,7
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	24	30	6	15	1	3,3
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	3	7,5	0	0

XII. На вопрос: «Приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» ответили:
«да» - 15 человек (50,0%), «нет» - 15 человек (50,0%).

ХIII. Удовлетворенность скорой медицинской помощью составила:

	Февраль 2016 г 40 чел.		Май 2016 г 33 чел.		Август 2016 г 15 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	33	82,5	31	93,9	10	66,7
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	15,0	1	3	1	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0	4	26,7
4.Не удовлетворен(а)	1	2,5	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	3	0	0

Кроме этого, анкета 2-го уровня включала ряд вопросов, касающихся информированности граждан о возможностях системы оказания медицинской помощи, о правах в сфере обязательного медицинского страхования, социальные вопросы: выбор поликлиники, выбор врача, выбор медицинской организации, врачебная тайна, своевременность получения медицинской помощи в поликлинике, диспансеризация, получение медицинской помощи за пределами постоянного места жительства, отказ от лечения, право обратиться за помощью при нарушении прав в системе ОМС, возраст, пол, образование, социальное положение, среднемесячный доход семьи на одного человека (см. анкету).

Информированность населения «О правах застрахованных в системе ОМС» составила - 70,0%, из них:

- от медицинских работников - 76,7%;
- от сотрудников фонда ОМС - 40,0%;
- от сотрудников страховой компании - 33,3%;
- из информации для населения в медицинских организациях – 83,3%;
- из сети Интернет – 40,0%.

Ответы на вопрос «Если Вы считаете, что Ваши права в системе ОМС нарушены, куда вы предпочитаете обратиться за помощью?» распределились следующим образом:

- администрация медицинской организации - 18 человек;
- страховая компания, выдавшая полис - 15;
- фонд обязательного медицинского страхования - 7;
- органы управления здравоохранением - 10;
- гражданский суд - 1
- затрудняюсь ответить - 2.

В целом, удовлетворенность медицинской помощью по анкете 2-го уровня составила :

	Февраль 2016 г 80 чел.		Май 2016 г 40 чел.		Август 2016 г 30 чел.	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	57	71,0	27	67,5	23	77,2
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	19	23,5	7	17,5	6	18,9
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	1,6	3	7,5	0	1,3
4.Не удовлетворен(а)	1	1,0	1	2,5	0	0,9
5.Затрудняюсь ответить	2	2,8	2	5	1	1,7

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения медицинской помощью пациентам, оказанной в амбулаторно-поликлинических учреждениях в Благодарненской районной больнице в августе 2016 года составила - **96,1%**

(с учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)»), что на 16,0% выше, чем в феврале 2016 года (94,5%) и на 11,1% выше, чем в мае 2016.

Не удовлетворены в августе 2016 - нет (0,0%), в сравнении февраль 2016 - 1,0% не удовлетворены, в мае 2016 - 2,5%.

Гораздо выше процент удовлетворенности анкетированных в августе 2016 техническим состоянием, ремонтом помещений (выполнен ремонт во взрослой поликлинике, детской консультации), и оснащенностью современным медицинским оборудованием.

Больше 80% граждан проходили диспансеризацию в учреждениях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь. 70% из них отмечают хорошую организацию диспансеризации.

Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью в поликлинике являются:

- нехватка узких врачей-специалистов: эндокринолога, невролога, детского оториноларинголога, детского окулиста.

- недоступность диагностических исследований: компьютерная томография (талоны в СККДЦ), суточное мониторирование (проводится в районной больнице, но очередь больше месяца).

Для улучшения медицинского обслуживания в районной поликлинике ГБУЗ СК «Благодарненская РБ» респонденты предлагают:

1. Укомплектовать штаты районной поликлиники узкими специалистами: эндокринологом, неврологом, детским окулистом и оториноларингологом.
2. Приобрести компьютерный томограф.

Директор

И.Н. Краснова