

АНАЛИЗ

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

Межрайонным филиалом в городе Светлограде в ноябре 2017 года проведен опрос (анкетирование) пациентов структурных подразделений ГБУЗ СК «Благодарненская РБ», оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь.

В анкетировании приняли участие 30 человек.

Мужчин среди анкетлируемых - 14 чел. (46,7%), женщин – 16 чел. (53,3%).

В результате обработки получены следующие результаты:

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

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	26	74,3	39	78	28	93,3
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	17,1	7	14	1	3,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	3	6	1	3,3
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	2	5,7	1	2	0	0

II. Удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	28	80	40	80	28	93,3
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	17,1	8	16	0	0
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	2	2	6,7
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	1	2,9	1	2	0	0

III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	25	71,4	39	78	21	70
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	11,4	6	12	6	20
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	1	2	3	10
4. Не удовлетворен(а)	0	0	3	6	0	0
5. Затрудняюсь ответить	5	14,3	1	2	0	0

IV. Удовлетворенность организацией записи на прием к врачу:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	25	71,4	40	80	26	86,7
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	14,3	10	20	1	3,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	5,7	0	0	0	0
4. Не удовлетворен(а)	1	2,9	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	2	5,7	0	0	3	10

V. Удовлетворенность временем ожидания приема к врачу:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	29	82,9	38	76	28	93,3

2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	11,4	10	20	1	3,3
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	0	0	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2	0	0
5.Затрудняюсь ответить	1	2,9	1	2	1	3,3

VI. Удовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи:

	Февраль 2017 г		Май 2017г		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	27	77,1	39	78	27	90
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	5,7	8	16	2	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	5,7	1	2	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2	0	0
5.Затрудняюсь ответить	4	11,4	1	2	1	3,3

VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	28	80	36	72	27	90
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	17,1	10	20	1	3,3
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0	1	3,3
04.Не удовлетворен(а)	0	0	3	6	0	0
5.Затрудняюсь ответить	1	2,9	1	2	1	3,3

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

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	26	74,3	37	74	20	66,7
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	11,4	8	16	8	26,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	5,7	0	0	2	6,7
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2	0	0
5. Затрудняюсь ответить	2	5,7	4	8	0	0

IX. Удовлетворенность доступностью мед. помощи терапевтов:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	30	85,7	39	78	27	90
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	8,3	9	18	2	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	0	0	1	3,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	2	5,7	2	4	0	0

X. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	25	71,4	38	76	27	90
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	11,4	7	14	2	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	5,7	0	0	1	3,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	4	8	0	0
5.Затрудняюсь ответить	4	11,4	1	2	0	0

XI.Удовлетворенность работой врачей в поликлинике:

	Февраль 2017	Май 2017	Ноябрь 2017
--	--------------	----------	-------------

	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	27	77,1	40	80	28	93,3
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	8,6	10	20	2	6,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	0	0	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	4	11,4	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» – 12 человек (40%).
- «нет» - 18 человек (60%).

ХIII. Удовлетворенность качеством оказанной Вам скорой медицинской помощью?

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	18	69,2	9	64,3	10	83,3
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	19,2	3	21,5	2	16,7
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0	1	7,1	0	0
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	3	11,5	1	7,1	0	0

Удовлетворенность медицинской помощью составила:

	Февраль 2017		Май 2017		Ноябрь 2017	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	27	77,1	39	78	26	87
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	11,4	8	16	2	7,9
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,9	1	2	1	3,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	1	2	0	0
5.Затрудняюсь ответить	3	8,6	1	2	1	1,8

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в ноябре 2017 года составила – 87%, что на 9% выше, чем в мае 2017 года.

Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью в поликлинике являются - нехватка врачей: педиатров, детского хирурга, детского эндокринолога и детского оториноларинголога.

Для улучшения медицинского обслуживания в районной детской поликлинике ГБ УЗ СК «Благодарненская РБ» респонденты предлагают:

- укомплектовать штаты районной детской поликлиники: педиатром, детским хирургом, детским эндокринологом и детским оториноларингологом.

Директор

Краснова И.Н.

