

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

Межрайонным филиалом в городе Светлограде в ноябре 2022 года проведен опрос (анкетирование) пациентов структурных подразделений ГБУЗ СК «Грачевская РБ», оказывающих амбулаторно - поликлиническую помощь.

В анкетировании приняли участие 20 застрахованных граждан по ОМС.

Мужчин среди анкетлируемых - 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 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	7	35	10	50	9	45
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	9	45	10	50	8	40
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	0	0	3	15
4.Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	14	70	17	85	14	70
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	6	30	3	15	6	30
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	0	0	0	0

**III. Удовлетворенность современным медицинским оборудованием:**

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	6	30	10	50	8	40
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	6	30	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	5	25	4	20	5	25
4.Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	1	5
5.Затрудняюсь ответить	1	5	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	8	40	14	70	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	9	45	5	25	4	20
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	10	1	5	3	15

4. Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	1	5
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

#### V. Удовлетворенность временем ожидания приема к врачу:

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	8	40	10	50	8	40
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	5	25	5	25	7	35
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7	35	5	25	3	15
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	2	10
5. Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	8	40	12	60	13	65
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35	6	30
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	1	5	1	5
4. Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	1	5	0	0	0	0

#### VII. Удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	10	50	14	70	10	50
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	5	25	7	35
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	0	0	3	15
4. Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0	1	5	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	6	30	10	50	7	35
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	40	5	25	8	40
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	5	25	5	25
4. Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	1	5	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1. Удовлетворен(а)	10	50	13	65	13	65
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35	6	30

3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	15	0	0	1	5
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

#### **X. Удовлетворенность доступностью мед. помощи врачей-специалистов:**

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	7	35	10	50	8	40
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	8	40	6	30	10	50
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	20	4	20	2	10
4.Не удовлетворен(а)	1	5	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	11	55	13	65	12	60
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	35	7	35	6	30
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	10	0	0	2	10
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

#### **XII. На вопрос: «Приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» ответили:**

- «да» – 7 человек (35%)

- «нет» - 13 человек (65%)

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	6	66,7	5	62,5	5	71,4
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	22,2	3	37,5	2	28,6
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	11,1	0	0	1	14,3
4.Не удовлетворен(а)	0	0	0	0	0	0
5.Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0

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

	Февраль 2022 год		Май 2022 год		Ноябрь 2022 год	
	К-во	%	К-во	%	К-во	%
1.Удовлетворен(а)	9	43,2	12	60,5	10	51,8
2.Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	7	36,4	6	30	7	33,6
3.Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	16,4	2	9,1	3	12,7
4.Не удовлетворен(а)	1	2,7	0	0	0	1,8
5.Затрудняюсь ответить	0	1,4	0	0,5	0	0

Из приведенного сравнительного анализа видно, что удовлетворенность населения амбулаторной медицинской помощью пациентам, оказанной в поликлинике в ноябре 2022 года составила – 51,8%, что на 8,7% ниже, чем в мае 2022 года, с учетом «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» – 85,4%.

Не удовлетворены – 1,8%.

Таким образом, уровень удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи пациентам в поликлинике ГБУЗ СК «Грачевская РБ» находится в диапазоне 75-100%, что соответствует «высокому уровню».

Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью в поликлинике являются:

- отсутствие врачей-специалистов: кардиолога, онколога.
- нехватка терапевтов в структурных подразделениях медицинской организации.
- отсутствие аппарата для суточного мониторинга АД и ЧСС.

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

1. Укомплектовать штат кардиологом, онкологом, терапевтом.
2. Приобрести аппарат суточного мониторинга АД и ЧСС.

Директор

В.Ю. Черниговский