

Информация
о результатах проведения социологического опроса (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 «Изобильненская 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 «Изобильненская РБ».

В соответствии с квотной выборкой, установленной согласно приказа ФФОМС от 11.06.2015 № 103 были опрошены 100 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	18%	18 человек
мужчины 18-59 лет	13%	13 человек
мужчины 60 лет и старше	7%	7 человека
девочки от 0-17 лет	17%	17 человек
женщины 18-54 года	25%	25 человек
женщины 55 лет и старше	20%	20 человек

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике – 54%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 31%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 12%; не удовлетворены – 1%; затруднилось ответить – 2% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 55%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 31%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 9%; не удовлетворены – 4%, затруднилось ответить – 1% респондентов.

Удовлетворены оснащённостью современным медицинским оборудованием – 51%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 38%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 3%; не удовлетворены – 5%; затруднилось ответить – 3% респондентов.

Удовлетворены организацией записи на прием к врачу – 49%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 40%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 7%, не удовлетворены – 4% респондентов.

Удовлетворены временем ожидания приема врача – 63%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 30%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 6%; не удовлетворены – 1% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания медицинских услуг после записи – 56%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 34%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 8%; не удовлетворены – 1%, затруднилось ответить – 1% респондентов.

Удовлетворены доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов – 45%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 33%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 11%; не удовлетворены – 10%; затруднилось ответить – 1% респондентов.

Удовлетворены доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.) – 48%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 35%; скорее не удовлетво-

рены, чем удовлетворены – 12%; не удовлетворены – 4%; затруднилось ответить – 1% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи терапевтов – 48%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 43%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 6%; не удовлетворены – 1%; затруднилось ответить – 2% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи врачей-специалистов – 45%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 36%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 12%; не удовлетворены – 6%; затруднилось ответить – 1% респондентов.

Удовлетворены работой врачей в поликлинике – 62%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 25%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 9%; не удовлетворены – 4% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 42% респондентов: из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 66,7%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 28,6%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 13%; не удовлетворены – 4,8% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов поликлиник доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в 2017 году сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощью (%)
Удовлетворены	52,4
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	34,2
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	8,6
Не удовлетворены	3,7
Затруднились ответить	1,1

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиники доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 75-100%, что соответствует «высокому уровню».

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

- провести ремонтные работы в детской поликлинике и районной поликлинике (первый этаж);
- увеличить количество выдаваемых талонов к специалистам в регистратуре и через «Интернет»;
- укомплектовать штат врачами-педиатрами, врачами-терапевтами, врачами-специалистами (детской и районной поликлиник);
- приобрести современное медицинское оборудования для поликлиник (для проведения обследований УЗИ сердца, УЗИ, дуплексного сканирования, аппарат МРТ).

Директор межрайонного
филиала в городе Изобильном



И.А. Болдырев