

## Информация

### о результатах проведения социологического опроса (анкетирование) I уровня пациентов стационаров, 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 03 апреля по 28 апреля 2017 года проведен социологический опрос (анкетирование) I уровня пациентов стационаров, 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 приказу ФОМС от 11.06.2015 № 103 были опрошены 100 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	10%	10 человек
мужчины 18-59 лет	16%	16 человек
мужчины 60 лет и старше	12%	12 человек
девочки от 0-17 лет	9%	9 человек
женщины 18-54 года	30%	30 человек
женщины 55 лет и старше	23%	23 человека

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в стационаре: удовлетворены – 60,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 27,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%, не удовлетворены – 3,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Уровнем технического состояния стационара, ремонтом помещений, площадью помещений: удовлетворены – 35,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 24,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 26,0%, не удовлетворены – 13,0%, затруднилось ответить – 2,0% респондентов.

Уровнем комфортности больничной палаты и мест пребывания пациентов: удовлетворены – 52,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 26,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%, не удовлетворены – 6,0%, затруднилось ответить – 1,0% респондентов.

Уровнем питания: удовлетворены – 60,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 18,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 10,0%, не удовлетворены – 7,0%, затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Оснащенностью современным медицинским оборудованием: удовлетворены – 50,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 32,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 6,0%, не удовлетворены – 3,0%, затруднилось ответить – 8,0% респондентов.

Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами: удовлетворены – 68,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 22,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.



Сроками ожидания плановой госпитализации: удовлетворены – 72,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 11,0%, не удовлетворены – 1,0%, не удовлетворены – 9,0%, затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.): удовлетворены – 65,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 25,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 4,0%, не удовлетворены – 2,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Работой лечащего врача: удовлетворены – 75,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 21,0%, не удовлетворены – 3,0%, затруднилось ответить – 1,0% респондентов.

Из числа респондентов, приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи – 55,0%, не приходилось обращаться – 45,0% респондентов.

Из числа обратившихся к услугам скорой медицинской помощи лично (для себя) за последние 3 месяца: удовлетворены – 70,9%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 21,8%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 3,6%, не удовлетворены – 1,8%, затруднилось ответить – 1,8% респондентов.

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

Показатели	Январь 2017 (%)	Апрель 2017 (%)
Удовлетворены	54,3	59,7
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	28,2	22,9
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	8,4	8,0
Не удовлетворены	5,6	5,4
Затруднилось ответить	3,4	4

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

При получении медицинской помощи в круглосуточном стационаре ГБУЗ СК «Изобильненская РБ», пациентами высказаны следующие пожелания:

- необходимо выполнить ремонт в отделениях, ремонт санузлов, душевых, столовых;
- заменить кровати, матрасы, подушки и прикроватные тумбочки;
- обеспечить учреждение современным медицинским оборудованием (в т.ч. МРТ);

Многие из опрошенных выразили благодарность медицинскому персоналу за внимательность, вежливость и квалифицированность.

Директор



И.А. Болдырев