

Пояснительная записка

по результатам проведенного анкетирования пациентов поликлиник медицинских организаций Георгиевского городского округа.

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК с 01 февраля 2018 года по 28 февраля 2018 года было проведено анкетирование пациентов, получающих поликлиническую помощь в медицинских организациях Георгиевского городского округа: государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Георгиевская районная больница» (далее – ГБУЗ СК «Георгиевская РБ») и государственное автономное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Георгиевская стоматологическая поликлиника (далее – ГАУЗ СК «Георгиевская СП).

Всего в анкетировании приняли участие 120 респондентов, из них 47 мужчин и 73 женщины с градацией по возрасту: мужчины от 18 до 59 лет - 13%, женщины от 18 до 54 лет - 25%, мужчины от 60 лет и старше - 7%, женщины от 55 лет и старше - 20%, мальчики от 0 до 17 лет – 18%, девочки от 0 до 17 лет – 17%.

Результаты анкетирования отражены в таблицах ниже.

1. Насколько вы удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
52,5%	35%	5,8%	4,2%	1,7%

2. Оцените уровень вашей удовлетворенности следующими характеристиками работы поликлиники.

Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
59,2%	30%	3,3%	5%	2,5%

Оснащенностью современным медицинским оборудованием:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
44,2%	31,7%	11,7%	7,5%	5%

Организацией записи на прием к врачу:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
45%	25,8%	11,7%	17,5%	0%

Временем ожидания приема врача:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
47,5%	29,2%	14,2%	8,3%	0,8%

Сроками ожидания медицинских услуг после записи:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
55%	25%	9,2%	9,2%	1,7%

Доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
50%	25%	10,8%	9,2%	5%

Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.):

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
45%	25%	11,7%	10%	8,3%

Доступностью мед. помощи терапевтов:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
45%	25,8%	8,3%	8,3%	12,5%

Доступностью мед. помощи врачей-специалистов:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
38,3%	24,2%	13,3%	10,8%	13,3%

Работой врачей в поликлинике:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
64,2%	26,7%	4,2%	1,7%	3,3%

3. На вопрос, «приходилось ли вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» положительно ответили 22,5% респондентов, отрицательно – 76,7%.

4. Насколько вы удовлетворены качеством оказанной вам скорой медицинской помощи:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
66,7%	25,9%	3,7%	0%	7,4%

Таким образом, удовлетворенность медицинской помощью, оказанной в поликлинике ГБУЗ СК «Георгиевская РБ», ГАУЗ СК «Георгиевская СП», по мнению пациентов, представляет собой следующее:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
49,6%	27,6%	9,5%	8,3%	4,9%

Директор



О.И. Чаплыгин