

## Пояснительная записка

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

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК с 01 декабря 2018 года по 29 декабря 2018 года было проведено анкетирование пациентов, получающих поликлиническую помощь в обособленных подразделениях «Поликлиника №1», «Поликлиника №2», «Незлобненская районная больница», «Детская поликлиника» медицинской организации Георгиевского городского округа государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Георгиевская районная больница» (далее – ГБУЗ СК «Георгиевская РБ»).

Всего в анкетировании приняли участие 102 респондента, из них 39 мужчин и 63 женщины с градацией по возрасту: мужчины от 18 до 59 лет – 32%, женщины от 18 до 54 лет – 49%, мужчины от 60 лет и старше – 5%, женщины от 55 лет и старше – 12%, мальчики до 18 лет – 2%.

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
60,8%	10,8%	15,7%	10,8%	0%

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
56,9%	19,6%	11,8%	9,8%	2%

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
52%	14,7%	13,7%	12,7%	4,9%

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
60,8%	14,7%	14,7%	6,9%	2,9%

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
59,8%	16,7%	12,7%	7,8%	2%

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
60,8%	14,7%	9,8%	11,8%	2,9%

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
64,7%	10,8%	12,7%	11,8%	0%

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
55,9%	15,7%	12,7%	10,8%	4,9%

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
63,7%	14,7%	10,8%	8,8%	2%

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
57,8%	15,7%	9,8%	13,7%	2%

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
62,7%	13,7%	10,8%	11,8%	1%

3. На вопрос, «приходилось ли вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» положительно ответили 34,3% респондентов, отрицательно – 65,7%.

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
14	12	6	0	2%

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

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
59,6%	14,7%	12,3%	10,6%	2,2%

Директор



О.И. Чаплыгин