

## Пояснительная записка

по результатам проведенного социологического опроса (анкетирования) второго уровня пациентов ГБУЗ СК «Георгиевская районная больница» при получении стационарной медицинской помощи

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК с 01 июля 2019 года по 31 июля 2019 года было проведено анкетирование 2-го уровня пациентов ГБУЗ СК «Георгиевская районная больница» при получении ими стационарной медицинской помощи.

Всего в анкетировании приняли участие 101 респондент, из них: 37 мужчин, 64 женщины, состав которых по половозрастному признаку следующий: мужчины от 18 до 60 лет – 25%, женщины от 18 до 55 лет – 41%, мужчины от 60 лет и старше – 12%, женщины от 55 лет и старше – 22%.

Результаты анкетирования отражены в таблицах ниже.

### 1. Каким образом Вы были госпитализированы в стационар?

1. В плановом порядке	46,5%
2. В срочном порядке (бригадой скорой помощи)	30,7%
3. Пришел(-ла) сам(-а)	22,8%
4. Другое	0%

### 2. Сколько времени Вы ожидали плановой госпитализации в стационар?

1. Сутки	28,7%
2. До 1 недели	25,7%
3. До 2-х недель	14,9%
4. До 3-х недель	0%
5. Месяц и более	0%
6. Был госпитализирован в срочном порядке	29,7%

### 3. В каком отделении стационара Вы проходили лечение?

1. Гинекологическое	16
2. Неврологическое	11
3. Терапевтическое	22
4. Хирургическое	45

### 4. Как часто Вы лечились в стационаре за последний год?

1. 1 раз	57,4%
2. 2 раза	33,7%
3. 3 раза	3%
4. Более 3-х раз	3%

### 5. Насколько Вы удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи в стационаре?

1. Удовлетворен(а)	44,6%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	40,6%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	9,9%
4. Не удовлетворен(а)	2%
5. Затрудняюсь ответить	1%

6. Как Вы считаете, учитывал ли лечащий врач Ваше мнение, назначая лечение?

1. Да	66,3%
2. Нет	23,8%
3. Затрудняюсь ответить	7,9%

7. Если у Вас возникали вопросы по поводу назначенных Вам медицинских препаратов, процедур, анализов, обследований и т.п., всегда ли лечащий врач разъяснял необходимость назначений?

1. Да, всегда	44,6%
2. Чаще да, чем нет	37,6%
3. Чаще нет, чем да	13,9%
4. Нет	1%
5. Затрудняюсь ответить	2%

8. За время нахождения в стационаре, осматривал ли Вас заведующий отделением?

1. Да	74,3%
2. Нет	24,8%

9. Оценка уровня удовлетворенности пациентов характеристиками работы стационара.

Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений:

1. Удовлетворен(а)	48,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	31,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	12,9%
4. Не удовлетворен(а)	5%
5. Затрудняюсь ответить	2%

Комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов:

1. Удовлетворен(а)	43,6%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	37,6%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	13,9%
4. Не удовлетворен(а)	3%
5. Затрудняюсь ответить	2%

Количеством пациентов, размещаемых в палате:

1. Удовлетворен(а)	53,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	30,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	11,9%
4. Не удовлетворен(а)	3%
5. Затрудняюсь ответить	1%

Чистотой, санитарно-гигиеническими условиями:

1. Удовлетворен(а)	53,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	34,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,9%
4. Не удовлетворен(а)	2%
5. Затрудняюсь ответить	1%

## Комплексом предоставляемых медицинских услуг:

1. Удовлетворен(а)	53,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	30,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,9%
4. Не удовлетворен(а)	4%
5. Затрудняюсь ответить	2%

## Питанием:

1. Удовлетворен(а)	44,6%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	32,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	15,8%
4. Не удовлетворен(а)	3%
5. Затрудняюсь ответить	3%

## Оснащенностью современных медицинским оборудованием:

1. Удовлетворен(а)	50,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	31,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	9,9%
4. Не удовлетворен(а)	4%
5. Затрудняюсь ответить	4%

## Обеспечением медикаментами и расходными материалами:

1. Удовлетворен(а)	47,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	38,6%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	6,9%
4. Не удовлетворен(а)	3%
5. Затрудняюсь ответить	3%

## Сроками ожидания плановой госпитализации:

1. Удовлетворен(а)	45,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	31,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	12,9%
4. Не удовлетворен(а)	4%
5. Затрудняюсь ответить	5%

## Длительностью ожидания осмотра в приемном отделении:

1. Удовлетворен(а)	49,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	30,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	16,8%
4. Не удовлетворен(а)	1%
5. Затрудняюсь ответить	2%

## Обеспеченностью врачами:

1. Удовлетворен(а)	52,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	29,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	11,9%
4. Не удовлетворен(а)	3%
5. Затрудняюсь ответить	1%

## Обеспеченностью средним и младшим медперсоналом:

1. Удовлетворен(а)	51,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	36,6%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,9%
4. Не удовлетворен(а)	1%
5. Затрудняюсь ответить	2%

## Квалификацией врачей:

1. Удовлетворен(а)	49,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	30,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	13,9%
4. Не удовлетворен(а)	1%
5. Затрудняюсь ответить	3%

## Отношением врачей к пациентам:

1. Удовлетворен(а)	54,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	31,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	10,9%
4. Не удовлетворен(а)	1%
5. Затрудняюсь ответить	0%

## Отношением медсестер к пациентам:

1. Удовлетворен(а)	51,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	36,6%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7,9%
4. Не удовлетворен(а)	0%
5. Затрудняюсь ответить	2%

## Частотой проведения врачебных обходов:

1. Удовлетворен(а)	61,4%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	26,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7,9%
4. Не удовлетворен(а)	1%
5. Затрудняюсь ответить	2%

## Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.):

1. Удовлетворен(а)	53,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	33,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	9,9%
4. Не удовлетворен(а)	1%
5. Затрудняюсь ответить	2%

## Результатом лечения, обследования:

1. Удовлетворен(а)	60,4%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	24,8%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	10,9%
4. Не удовлетворен(а)	2%
5. Затрудняюсь ответить	1%

## Работой лечащего врача:

1. Удовлетворен(а)	72,3%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	16,8%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	6,9%
4. Не удовлетворен(а)	0%
5. Затрудняюсь ответить	3%

10. На вопрос «приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи?» положительно ответили 36 человек, отрицательно – 65.

11. Удовлетворенность качеством оказанной скорой медицинской помощи пациентам, воспользовавшимся услугами скорой медицинской помощи:

1. Удовлетворен(а)	33,3%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	50 %
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	11,1 %
4. Не удовлетворен(а)	0%
5. Затрудняюсь ответить	2,8 %

12. Знаете ли Вы свои права как застрахованного в системе ОМС:

1. Да	39,6%
2. Не в полной мере	35,6%
3. Нет	24,8%

13. О своих правах узнали из следующих источников:

1. От медицинских работников	7,9%
2. От сотрудников страховой компании	10,9%
3. От сотрудников фонда ОМС	15,8%
4. От знакомых / родственников	16,8%
5. Из средств массовой информации	5,9%
6. Из информации для населения в медицинских организациях (стенды, брошюры, листовки)	5,9%
7. Из сети Интернет	5,9%
8. Я не знаю своих прав	23,8%
9. Затрудняюсь ответить	5,9%

14. Знаете ли Вы, что в системе ОМС Вы имеете право на...:

Выбор медицинской организации:

1. Знаю	47,5%
2. Что-то слышал	22,8%
3. Не знаю	28,7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

Выбор страховой компании:

1. Знаю	45,5%
2. Что-то слышал	25,7%
3. Не знаю	26,7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Выбор врача, с учетом его согласия:

1. Знаю	53.5%
2. Что-то слышал	19.8%
3. Не знаю	26.7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Получение полной информации о состоянии собственного здоровья:

1. Знаю	53.5%
2. Что-то слышал	18.8%
3. Не знаю	27.7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Сохранение в тайне информации о состоянии своего здоровья, факте обращения за медицинской помощью:

1. Знаю	48.5%
2. Что-то слышал	20.8%
3. Не знаю	29.7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Отказ от медицинского вмешательства:

1. Знаю	51.5%
2. Что-то слышал	14.9%
3. Не знаю	33.7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Получение бесплатных лекарств при обращении за скорой и стационарной помощью:

1. Знаю	46.5%
2. Что-то слышал	16.8%
3. Не знаю	36.6%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Получение бесплатной медицинской помощи как в поликлинике, так и на дому:

1. Знаю	46.5%
2. Что-то слышал	19.8%
3. Не знаю	29.7%
4. Затрудняюсь ответить	1%

## Получение бесплатной восстановительной помощи и реабилитации:

1. Знаю	53.5%
2. Что-то слышал	17.8%
3. Не знаю	28.7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

## Получение бесплатной медицинской помощи за пределами региона, в котором Вы проживаете:

1. Знаю	54.5%
2. Что-то слышал	19.8%
3. Не знаю	23.6%
4. Затрудняюсь ответить	1%

Защиту своих прав в случае их нарушения:

1. Знаю	67.3%
2. Что-то слышал	9.9%
3. Не знаю	20.8%
4. Затрудняюсь ответить	0%

15. Если Вы считаете, что Ваши права в системе ОМС нарушены, куда Вы предпочитаете обратиться за помощью?

1. Администрация медицинской организации	4%
2. Страховая компания, выдавшая полис	9.9%
3. Фонд обязательного медицинского страхования	20.8%
4. Органы управления здравоохранением	26.7%
5. Гражданский суд	3%
6. Другое	1%
7. Затрудняюсь ответить	30.7%

16. Пользовались ли Вы правом выбора/смены лечащего врача:

1. Да	2%
2. Хотел(а), но не смог(ла)	3%
3. Нет, не было необходимости	95%
4. Нет, не знал(а), что это возможно	0%

17. На вопрос «Что Вам помешало сменить врача» 1 % респондентов ответил «Не хотел портить отношения с врачом» и 1% «Побоялся огласки».

18. Почему Вы сменили врача?

1. Врачом оказана некачественная медицинская помощь	1%
2. Врачом разглашена конфиденциальная информация о состоянии здоровья	1%
3. Врачом не были назначены необходимые диагностические процедуры	0%
4. Врачом не было назначено необходимое лечение	2%
5. Врач не дал направление на обследование в другую медицинскую организацию	1%
6. Врач пытался получить деньги за те услуги, которые должны были быть оказаны бесплатно	0%
7. Врач вел себя грубо, безразлично, невежливо	0%
6. Другое	0%

19. Пользовались ли Вы правом смены медицинской организации:

1. Да	5%
2. Хотел(а), но не смог(ла)	1%
3. Нет, не было необходимости	93.1 %
4. Нет, не знал(а), что это возможно	1%

20. На вопрос «Что Вам помешало поменять медицинскую организацию», 1% респондентов ответили - «не знал куда обратиться».

## 21. Медицинскую организацию поменяли по следующим причинам:

1. в связи с переездом на новое место жительства	2%
2. из-за неудобного режима работы	3%
3. из-за плохих санитарно-гигиенических условий	0%
4. в связи с недостаточным спектром медицинских услуг (анализы, УЗИ, флюорография, рентген и т.п.)	0%
5. из-за недостаточно квалифицированного медицинского персонала	1%
6. другое	0%

## 22. Приходилось ли Вам пользоваться правом на получение бесплатной медицинской помощи за пределами постоянного места жительства:

1. Да, я получал бесплатную медицинскую помощь на других территориях РФ по полису ОМС	8.9%
2. Пытался, но мне было отказано в бесплатной медицинской помощи на другой территории РФ	6.9%
3. Нет, не приходилось	84.2%

## 23. Почему Вам отказали (в оказании бесплатной медицинской помощи на других территориях РФ):

1. В медицинской организации, в которой я хотел лечиться слишком много прикрепленного населения	4%
2. Из-за отсутствия местной регистрации	2%
3. Другое	0%

## 24. При последнем лечении/обследовании в стационаре приходилось ли Вам использовать личные денежные средства на:

Приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения:

1. Да, часто	5%
2. Иногда	5.9%
3. Нет, не приходилось	89.1%
4. Приходилось с заключением договора о платном медицинском обслуживании	0%

## Диагностическое обследование:

1. Да, часто	5.9%
2. Иногда	5%
3. Нет, не приходилось	86.1%
4. Приходилось с заключением договора о платном медицинском обслуживании	2%

## Услуги медсестер, санитарок, сиделок:

1. Да, часто	3%
2. Иногда	3%
3. Нет, не приходилось	93.1%
4. Приходилось с заключением договора о платном медицинском обслуживании	0%

## Медицинские манипуляции/операции, включая услуги родовспоможения:

1. Да, часто	2%
2. Иногда	8.9%
3. Нет, не приходилось	86.1%
4. Приходилось с заключением договора о платном медицинском обслуживании	1%



25. На вопрос «Какую сумму Вы потратили» были даны следующие ответы: до 500 рублей – 3 чел., от 500 рублей до 2 000 рублей – 10 чел., от 2 000 рублей до 10 000 рублей – 5 чел.

26. Случалось ли Вам когда-нибудь благодарить медицинских работников в стационаре за медицинскую помощь:

1. Да, это происходит довольно часто	1%
2. Да, иногда случается	36,6%
3. Нет, никогда не приходилось	62,4%

27. На вопрос, кто выступал инициатором такой «благодарности» 35 респондентов ответили «Я сам», 4 респондента ответили «Медицинский работник».

30. На вопрос «Ваше образование» были получены следующие ответы:

1. неполное среднее	12,9%
2. среднее	25,7%
3. среднее специальное	39,6%
4. неполное высшее	6,9%
5 высшее, в том числе ученая степень	10,9%

31. Социальное положение респондентов:

предприниматель	7,9%
руководитель	5,9%
служащий	10,9%
ИТР, специалист	5%
научный работник, преподаватель, учитель	5,9%
рабочий	14,9%
пенсионер	29,7%
домохозяйка	0%
учащийся	9,9%
безработный	3%

32. Какой среднемесячный доход Вашей семьи на одного человека:

1. Менее 10000 рублей	41,6%
2. 10 – 15000 рублей	24,8%
3. 15 – 20000 рублей	11,9%
4. 20 – 25000 рублей	5,9%
5. 25 – 30000 рублей	3%
6. Свыше 30000 рублей	4%
7. Затрудняюсь ответить	7,9%

Таким образом, удовлетворенность качеством медицинской помощи в стационаре ГБУЗ СК «Георгиевская районная больница» составила:

1. Удовлетворен(а)	50,2 %
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	31,3 %
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	10,6 %
4. Не удовлетворен(а)	2,1 %
5. Затрудняюсь ответить	2 %