

Пояснительная записка

по результатам проведенного анкетирования второго уровня пациентов поликлиники медицинских организаций Георгиевского городского округа.

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК с 01 августа 2018 года по 31 августа 2018 года было проведено анкетирование 2-го уровня пациентов поликлиники медицинской организации Георгиевского городского округа государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Георгиевская районная больница» (далее – ГБУЗ СК «Георгиевская РБ»).

Всего в анкетировании приняли участие 104 респондента, состав по половозрастному признаку следующий: мужчины от 18 до 59 лет - 21%, женщины от 18 до 54 лет - 42%, мужчины от 60 лет и старше - 7%, женщины от 55 лет и старше - 14%, мальчики от 0 до 17 лет – 7%, девочки от 0 до 17 лет – 9%.

Результаты анкетирования отражены в таблицах ниже.

1. Как часто Вы посещаете поликлинику?

1. 1 раз в несколько лет	19,2%
2. 1-2 раза в год	40,4%
3. В среднем раз в месяц	21,2%
4. 2-4 раза в месяц	7,7%
5. 2-3 раза в неделю или чаще	11,5%

2. Почему Вы посещаете именно эту поликлинику?

1. Близко расположена к дому	26,9%
2. Здесь чисто и уютно, приятно находиться	6,7%
3. Здесь работают хорошие специалисты	16,3%
4. Большой спектр медицинских услуг	1,9%
5. Я прикреплен(а) к этой поликлинике.	60,6%

3. На вопрос, поменяли бы Вы эту поликлинику, положительно ответили 8,7%, отрицательно 60,6% респондентов. 29,8% респондентов затруднились ответить на вопрос.

4. На вопрос, выбрали ли бы Вы Вашу поликлинику, если бы не были прикреплены ни к одной из поликлиник, положительно ответили 65,4%, отрицательно 7,7% и затруднились ответить 26% респондентов.

5. Удобен ли для Вас график работы врачей и служб поликлиники?

1. Да, полностью удобен	51,9%
2. По большей части удобен	35,6%
3. Скорее не удобен	9,6%
4. Совершенно не удобен	1,9%

6. Каким образом в Вашей поликлинике можно взять талон/записаться на прием:

- к участковому терапевту:

1. В регистратуре	87,5%
2. По телефону	64,4%
3. Через Интернет (портал госуслуг)	53,8%
4. Через информационные порталы в поликлинике	7,7%

- к узкому специалисту:

1. В регистратуре	76,9%
2. По телефону	68,3%
3. Через Интернет (портал госуслуг)	46,2%
4. Через информационные порталы в поликлинике	8,7%

7. На вопрос, можно ли в Вашей поликлинике получить по телефону справочную информацию о предоставляемых медицинских услугах, работе специалистов, положительно ответили 92,3% респондентов, отрицательно – 2,9%, затруднилось с ответом 4,8% респондентов.

8. Всегда ли в своей поликлинике Вы можете получить медицинскую помощь:

- участкового терапевта:

1. Да	94,2%
2. Нет	5,8%

- врача-специалиста:

1. Да	66,3%
2. Нет	29,8%

9. При последнем посещении через какой период времени после записи Вы смогли попасть на прием к:

- к участковому терапевту:

1. В тот же день	49%
2. На следующий день	25%
3. В течение 2 – 7 дней	23,1%
4. Более, чем через неделю	1,9%

- к узкому специалисту:

1. В тот же день	12,5%
2. На следующий день	10,6%
3. В течение 2 – 7 дней	54,8%
4. Более, чем через неделю	18,3%

10. На вопрос, возникали ли у Вас проблемы с вызовом врача на дом, положительно ответили 5,8% респондентов, отрицательно – 79,8%, не приходилось вызывать врача на дом 14,4% опрошенных.

11. Сколько в среднем Вам приходится ожидать приема врача в очереди перед кабинетом?

1. До 5 минут	15,4%
2. 10 – 15 минут	36,5%
3. 15 – 30 минут	28,8%
4. Более 30 минут	12,5%
5. Более 1 часа	6,7%

12. Насколько Вы удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике?

1. Удовлетворен(а)	38,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	39,4%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	10,6%
4. Не удовлетворен(а)	5,8%
5. Затрудняюсь ответить	5,8%

13. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами при получении направления в другие медицинские организации для консультации, дополнительного обследования? Положительно ответили на вопрос 20,2%, отрицательно – 51% респондентов. 28,8% опрошенных не приходилось получать направление.

14. На вопрос, как Вы считаете, достаточно ли внимания уделяют врачи Вашей поликлиники профилактике заболеваний, положительно ответили 52,9%, отрицательно 12,5%, затруднилось дать ответ 34,6% респондентов.

15. Приходилось проходить диспансеризацию в поликлинике 61,5% респондентов.

16. Когда Вы проходили диспансеризацию последний раз?

1. 2014 г.	1 чел.
2. 2015 г.	3 чел.
3. 2016 г.	12 чел.
4. 2017 г.	29 чел.
5. 2018 г.	20 чел.

17. Что Вы можете сказать о своем последнем опыте прохождения диспансеризации?

1. Диспансеризацию прошел(ла) быстро, т.к. все было хорошо	47,1%
2. Диспансеризацию прошел(ла) быстро, т.к. врачи были недостаточно внимательны и относились ко всему формально	10,6%
3. Диспансеризация заняла много времени, т.к. приходилось подолгу ждать приема врачей	4,8%

18. Как Вы считаете, учитывают ли врачи Ваше мнение, назначая Вам лечение?

1. Да	66,3%
2. Нет	5,8%
3. Затрудняюсь ответить	27,9%

19. Если у Вас возникают вопросы по поводу назначенных Вам медицинских препаратов, процедур, анализов, обследований и т.п. всегда ли врачи разъясняют необходимость назначения?

1. Да, всегда	59,6%
2. Чаще да, чем нет	26,9%
3. Чаще нет, чем да	1,9%
4. Нет	5,8%
5. Затрудняюсь ответить	5,8%

20. Оцените уровень Вашей удовлетворенности следующими характеристиками поликлиники:

- техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений:

1. Удовлетворен(а)	29,8%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	37,5%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,7%
4. Не удовлетворен(а)	15,4%
5. Затрудняюсь ответить	8,7%

- организацией мест ожидания приема перед кабинетами:

1. Удовлетворен(а)	37,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	40,4%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	13,5%
4. Не удовлетворен(а)	6,7%
5. Затрудняюсь ответить	1,9%

- чистотой, санитарно-гигиеническими условиями:

1. Удовлетворен(а)	49%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	32,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,7%
4. Не удовлетворен(а)	5,8%
5. Затрудняюсь ответить	2,9%

- оснащенностью современным медицинским оборудованием:

1. Удовлетворен(а)	22,1%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	26,9%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	20,2%
4. Не удовлетворен(а)	18,3%
5. Затрудняюсь ответить	10,6%

- организацией работы регистратуры:

1. Удовлетворен(а)	53,8%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	29,8%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2,9%
4. Не удовлетворен(а)	10,6%
5. Затрудняюсь ответить	1,9%

- организацией записи на прием к врачу:

1. Удовлетворен(а)	48,1%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	30,8%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7,7%
4. Не удовлетворен(а)	7,7%
5. Затрудняюсь ответить	3,8%

- временем ожидания приема врача (перед кабинетом):

1. Удовлетворен(а)	38,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	36,5%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	13,5%
4. Не удовлетворен(а)	8,7%
5. Затрудняюсь ответить	1,9%

- сроками ожидания медицинских услуг после записи:

1. Удовлетворен(а)	37,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	41,3%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	12,5%
4. Не удовлетворен(а)	4,8%
5. Затрудняюсь ответить	3,8%

- доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов:

1. Удовлетворен(а)	50%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	31,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,7%
4. Не удовлетворен(а)	6,7%
5. Затрудняюсь ответить	1,9%

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

1. Удовлетворен(а)	50%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	33,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,7%
4. Не удовлетворен(а)	1,9%
5. Затрудняюсь ответить	4,8%

- доступностью мед. помощи терапевтов

1. Удовлетворен(а)	50%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	30,8%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7,7%
4. Не удовлетворен(а)	8,7%
5. Затрудняюсь ответить	1,9%

- доступностью медпомощи врачей-специалистов:

1. Удовлетворен(а)	38,5%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	36,5%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	15,4%
4. Не удовлетворен(а)	8,7%
5. Затрудняюсь ответить	1%

- квалификацией врачей:

1. Удовлетворен(а)	49%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	33,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8,7%
4. Не удовлетворен(а)	4,8%
5. Затрудняюсь ответить	2,9%

- отношением врачей и медсестер к пациентам:

1. Удовлетворен(а)	57,7%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	33,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3,8%
4. Не удовлетворен(а)	3,8%
5. Затрудняюсь ответить	1%

- работой врачей в поликлинике:

1. Удовлетворен(а)	57,7%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	29,8%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	6,7%
4. Не удовлетворен(а)	1,9%
5. Затрудняюсь ответить	1,9%

- комплексом предоставляемых медицинских услуг:

1. Удовлетворен(а)	43,3%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	39,4%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7,7%
4. Не удовлетворен(а)	3,8%
5. Затрудняюсь ответить	2,9%

- результатами лечения, обследования, реабилитации:

1. Удовлетворен(а)	48,1%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	33,7%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	7,7%
4. Не удовлетворен(а)	3,8%
5. Затрудняюсь ответить	5,8%

21. На вопрос «приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи?» положительно ответили 20,2%, отрицательно – 79,8% опрошенных.

22. Удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощи 85,7%, не удовлетворены 14,3% опрошенных, из числа пациентов, воспользовавшихся услугами скорой медицинской помощи.

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

1. Да	63,5%
2. Не в полной мере	26,9%
3. Нет	8,7%

24. О своих правах узнали из следующих источников:

1. От медицинских работников	23,1%
2. От сотрудников страховой компании	16,3%
3. От сотрудников фонда ОМС	15,4%
4. От знакомых / родственников	12,5%
5. Из средств массовой информации	27,9%
6. Из информации для населения в медицинских организациях (стенды, брошюры, листовки)	12,5%
7. Из сети Интернет	25%
8. Я не знаю своих прав	5,8%
9. Затрудняюсь ответить	9,6%

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

Выбор медицинской организации:

1. Знаю	77,9%
2. Что то слышал	12,5%
3. Не знаю	8,7%
4. Затрудняюсь ответить	1%

Выбор страховой компании:

1. Знаю	71,2%
2. Что то слышал	17,3%
3. Не знаю	10,6%
4. Затрудняюсь ответить	1%

Выбор врача, с учетом его согласия:

1. Знаю	65,4%
2. Что то слышал	18,3%
3. Не знаю	11,5%
4. Затрудняюсь ответить	1,9%

Получение полной информации о состоянии собственного здоровья:

1. Знаю	68,3%
2. Что то слышал	18,3%
3. Не знаю	12,5%
4. Затрудняюсь ответить	0%

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

1. Знаю	75,9%
2. Что то слышал	13,5%
3. Не знаю	9,6%
4. Затрудняюсь ответить	0%

Отказ от медицинского вмешательства:

1. Знаю	80,8%
2. Что то слышал	11,5%
3. Не знаю	6,7%
4. Затрудняюсь ответить	0%

Получение бесплатных лекарств при обращении за скорой и стационарной помощью:

1. Знаю	72,1%
2. Что то слышал	15,4%
3. Не знаю	8,7%
4. Затрудняюсь ответить	3,8%

Получение бесплатной мед. помощи как в поликлинике, так и на дому:

1. Знаю	80,8%
2. Что то слышал	5,8%
3. Не знаю	12,5%
4. Затрудняюсь ответить	1%

Получение бесплатной восстановительной помощи и реабилитации:

1. Знаю	68,3%
2. Что то слышал	17,3%
3. Не знаю	10,6%
4. Затрудняюсь ответить	2,9%

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

1. Знаю	70,2%
2. Что то слышал	20,2%
3. Не знаю	8,7%
4. Затрудняюсь ответить	1%

Защиту своих прав в случае их нарушения:

1. Знаю	78,8%
2. Что то слышал	10,6%
3. Не знаю	8,7%
4. Затрудняюсь ответить	1%

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

1. Администрация медицинской организации	49%
2. Страховая компания, выдавшая полис	25%
3. Фонд обязательного медицинского страхования	13,59%
4. Органы управления здравоохранением	31,7%
5. Гражданский суд	0%
6. Другое	0%
7. Затрудняюсь ответить	10,6%

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

1. Да	10,6%
2. Хотел(а), не смог(ла)	4,8%
3. Нет, не было необходимости	82,7%
4. Нет, не знал(а), что это возможно	1,9%

28. Что Вам помешало сменить врача:

1. Не знал(а), куда обратиться	2,9%
2. Решил(а), что пытаться бесполезно	1,9%
3. Побоялся(-лась) огласки	1%
4. Не хотел(а) портить отношения с врачом	1,9%
5. Мне отказали	0%
6. Другое	0%

29. Почему Вы сменили врача?

1. Врачом оказана некачественная медицинская помощь	5,8%
2. Врачом разглашена конфиденциальная информация	1%
3. Врачом не были назначены необходимые диагностические исследования	2,9%
4. Врачом не было назначено необходимое лечение	7,7%
5. Врач не дал направление на обследование в другую МО	3,8%
6. Врач пытался получить деньги за те услуги, которые должны быть бесплатны	0%
7. Врач вел себя глупо, безразлично, невежливо	1%

30. Пользовались ли Вы правом смены медицинской организации:

1. Да	2,9%
2. Хотел(а), не смог(ла)	2,9%
3. Нет, не было необходимости	92,3%
4. Нет, не знал(а), что это возможно	1,9%

31. Что Вам помешало поменять медицинскую организацию:

1. Не знал(а), куда обратиться	3,8%
2. Решил(а), что пытаться бесполезно	1%
3. Мне отказали	0%
4. Другое	0%

32. Медицинскую организацию поменяли по следующим причинам: в связи с переездом на новое место жительства – 6 респондентов, в связи с недостаточным спектром медицинских услуг – 1 респондент, из-за недостаточно квалифицированного персонала – 1 респондент.

33. 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	31,7%
2. Пытался, но мне было отказано в бесплатной медицинской помощи на другой территории РФ	2,9%
3. Нет, не приходилось	65,4%

34. На вопрос, почему Вам отказали, 1 респондент ответил «в медицинской организации слишком много прикрепленного населения», 3 респондент ответил «из-за отсутствия местной регистрации».

35. За последний год приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в поликлинике?

1. Не приходилось	90,4%
2. Иногда с заключением договора на оказание платных услуг	8,7%
3. Иногда, но без договора на оказание платных медицинских услуг	0%
4. Очень часто, с заключением договора на оказание платных медицинских услуг	1%
5. Очень часто, но без договора на оказание платных медицинских услуг	0%

36. На вопрос, какую сумму Вы потратили, были даны следующие ответы: от 900 до 3500 рублей – 8 человек, 7000 рублей – 2 человека.

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

1. Да, это происходит довольно часто	3,8%
2. Да, иногда случается	26%
3. Нет, никогда не приходилось	68,3%

38. На вопрос, кто выступал инициатором такой «благодарности» 27,9% респондентов ответили «Я сам», 2,9% респондентов ответили «Медицинский работник».

41. На вопрос «Ваше образование» были получены следующие ответы: неполное среднее – 9 чел., среднее – 19 чел., среднее специальное – 40 чел., неполное высшее – 3 чел., высшее, в том числе ученая степень – 23 чел.

42. Социальное положение респондентов: предприниматель – 5 чел.; руководитель – 3 чел.; служащий – 15 чел.; ИТР, специалист – 3 чел.; научный работник, преподаватель, учитель – 2 чел.; рабочий – 23 чел.; пенсионер – 19 чел.; домохозяйка – 13 чел.; учащийся – 8 чел.; безработный – 3 чел.

43. Какой среднемесячный доход Вашей семьи на одного человека:

1. Менее 10000 рублей	35,6%
2. 10 – 15000 рублей	26,9%
3. 15 – 20000 рублей	5,8%
4. 20 – 25000 рублей	5,8%
5. 25 – 30000 рублей	1,9%
6. Свыше 30000 рублей	1,9%
7. Затрудняюсь ответить	6,7%

Таким образом, удовлетворенность качеством медицинской помощи в поликлинике ГБУЗ СК «Кировская ЦРБ» составила:

1. Удовлетворен(а)	44,4%
2. Скорее удовлетворен(а), чем неудовлетворен(а)	34,3%
3. Скорее неудовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	9,6%
4. Не удовлетворен(а)	7,1%
5. Затрудняюсь ответить	3,6%

Заместитель директора



С.В. Гейдебрехт