

## Пояснительная записка

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

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК с 02 мая 2018 года по 31 мая 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 100 респондентов, из них 37 мужчин и 63 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 до 18 лет – 18%, девочки до 18 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
54%	28%	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
58%	30%	9%	3%	0%

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
48%	29%	15%	8%	0%

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
44%	25%	21%	10%	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
46%	25%	16%	13%	0%

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
39%	29%	21%	11%	0%

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
45%	25%	17%	11%	2%

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
42%	25%	10%	13%	10%

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
38%	23%	14%	17%	8%

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
40%	20%	7%	17%	16%

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
59%	30%	10%	1%	0%

3. На вопрос, «приходилось ли вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» положительно ответили 38% респондентов, отрицательно – 62%.

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
73,7%	18,4%	2,6%	0%	5,3%

Таким образом, удовлетворенность медицинской помощью, оказанной в поликлинике ГБУЗ СК «Георгиевская РБ», 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
46,6%	26,3%	13,6%	10,2%	3,3%

Заместитель директора



С.В. Гейдебрехт