

Пояснительная записка

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

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК с 01 февраля 2020 года по 29 февраля 2020 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 99 респондентов, из них 40 мужчин и 59 женщин с градацией по возрасту: мужчины от 18 до 59 лет – 12%, женщины от 18 до 54 лет – 27%, мужчины от 60 лет и старше – 10%, женщины от 55 лет и старше – 14%, мальчики до 18 лет – 19%, девочки до 18 лет – 18%.

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
39,4%	46,5%	12,1%	1%	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
39,4%	44,4%	14,1%	1%	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
41,4%	42,4%	14,1%	1%	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
39,4%	42,4%	17,2%	1%	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
32,3%	45,5%	19,2%	2%	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
22,2%	51,5%	23,2%	2%	1%

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
26,3%	47,5%	22,2%	3%	1%

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
36,4%	41,4%	18,2%	3%	1%

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
31,3%	47,5%	14,1%	2%	3%

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
32,3%	47,5%	15,2%	3%	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
42,4%	38,4%	17,2%	2%	0%

3. На вопрос, «приходилось ли вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи» положительно ответили 40 респондентов, отрицательно – 59.

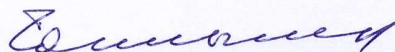
4. Насколько вы удовлетворены качеством оказанной вам скорой медицинской помощи:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
12	22	6	0	0

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
34,8%	45%	17%	1,9%	0,7%

Директор



О.И. Чаплыгин

Пояснительная записка

по результатам проведенного анкетирования застрахованных лиц, получивших медицинскую помощь участкового врача.

Работниками межрайонного филиала в городе Георгиевске ТФОМС СК (далее – Филиал) с 01 февраля 2020 года по 29 февраля 2020 года было проведено анкетирование застрахованных лиц, получивших медицинскую помощь участкового врача в ГБУЗ СК «Георгиевская РБ».

Всего в анкетировании приняли участие 20 респондентов, из них 8 мужчины и 12 женщин с градацией по возрасту: детский возраст – 5%, от 18 до 39 лет – 50%, от 40 до 59 лет – 45%, от 60 лет и старше – 0%.

Результаты анкетирования отражены в таблицах ниже.

1. Насколько вы удовлетворены временем ожидания приема у кабинета участкового врача (соответствие фактического времени приема времени записи):

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
40%	35%	15%	0%	10%

2. Насколько вы удовлетворены отношением к вам участкового врача во время приема:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
40%	50%	5%	5%	0%

3. Насколько вы удовлетворены результатом обращения к участковому врачу в целом:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
40%	35%	10%	10%	5%

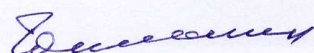
4. Насколько вы удовлетворены организацией прохождения диспансеризации:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
60%	15%	10%	0%	15%

Таким образом, показатели удовлетворенности медицинской помощью, оказанной участковыми врачами в ГБУЗ СК «Георгиевская РБ», по мнению пациентов, имеет следующие значения:

Удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
45%	33,8%	10%	3,8%	7,5%

Директор



О.И. Чаплыгин