

Информация
о результатах проведения социологического опроса оценки уровня
удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказанной участковым
врачом (терапевтом/педиатром) в ГБУЗ СК «Шпаковская РБ», участвующей в
реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской
организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

Специалистами межрайонного филиала в городе Изобильном ТФОМС СК в феврале 2020 года проведен социологический опрос оценки уровня удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказанной участковым врачом (терапевтом / педиатром) в ГБУЗ СК «Шпаковская РБ».

В соответствии с квотной выборкой, установленной письмом ТФОМС СК от 23.01.2020 № 08/07-21 «О проведении анкетирования в 2020 году» были опрошены 20 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	10%	2 человека
мужчины 18-39 лет	10%	2 человека
мужчины 39-59 лет	10%	2 человека
мужчины 60 лет и старше	10%	2 человека
девочки от 0-17 лет	10%	2 человека
женщины 18-39 года	15%	3 человека
женщины 39-59 года	15%	3 человека
женщины 59 лет и старше	20%	4 человека

Временем ожидания приема у кабинета участкового врача (соответствие фактического времени приема времени записи) удовлетворены – 45,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 15,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%; не удовлетворены – 20,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Отношением к пациентам участкового врача во время приема удовлетворены – 60,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 25,0%; не удовлетворены – 10,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Результатом обращения к участковому врачу в целом удовлетворены – 55,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 10,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%; не удовлетворены – 10,0%; затруднилось ответить – 10,0% респондентов.

Организацией прохождения диспансеризации удовлетворены – 40,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 35,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%; не удовлетворены – 10,0%; затруднилось ответить – 10,0% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов участковых врачей (терапевта / педиатра) качеством оказания медицинской помощи в I квартале 2020 года сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощью (%)	
	Январь	Февраль
Удовлетворены	35,0	50,0
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	37,5	21,3
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	17,5	8,8
Не удовлетворены	2,5	12,5
Затруднились ответить	7,5	7,5

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиники доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 65-100 %, что соответствует «высокому уровню».

Результаты анкетирования направлены главному врачу ГБУЗ СК «Шпаковская РБ» для ознакомления и принятия управленческих решений по повышению удовлетворенности уровня доступности и качества медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования на территории Шпаковского муниципального района, и размещения на информационных стендах медицинской организации и официальном сайте в сети «Интернет» <https://шпаковскаяцрб.рф/>.

Директор
межрайонного филиала
в городе Изобильном ТФОМС СК

И.А. Болдырев

Структурная единица	Доля структурных единиц в территориальной поликлинике	Удовлетворены	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	Не удовлетворены	Затруднились ответить
Директор	100%	100%	0%	0%	0%
Заведующий	100%	100%	0%	0%	0%
Врачи	100%	100%	0%	0%	0%
Медицинский персонал	100%	100%	0%	0%	0%
Пациенты	100%	65%	35%	0%	0%

Процесс ожидания приема у участкового врача (с момента фактического времени приема времени записи) удовлетворены – 40,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 15,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%; не удовлетворены – 30,0%; затруднились ответить – 0,0% респондентов.

Отношение к врачам участкового врача по время приема у врача. Врачи – 60,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 25,0%; не удовлетворены – 10,0%; затруднились ответить – 0,0% респондентов.

Результатом обращения к участковому врачу в целом удовлетворены – 55,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 10,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%; не удовлетворены – 10,0%; затруднились ответить – 10,0% респондентов.

Организацией прохождения диспансеризации удовлетворены – 40,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 35,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 10,0%; не удовлетворены – 10,0%; затруднились ответить – 10,0% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов участковых врачей (врачами, врачами) качеством оказания медицинской помощи в I квартале 2020 года сложилась следующим образом:

Показатель	Удовлетворенность медицинской помощью (%)	
	Январь	Февраль
Удовлетворены	30,0	30,0
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	37,5	37,5
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	12,5	12,5
Не удовлетворены	22,5	22,5
Затруднились ответить	0,0	0,0