

**Анализ результатов анкетирования по оценке деятельности  
поликлиники в целях определения степени удовлетворенности  
уровнем и качеством оказываемой медицинской помощи ГКП на ПХВ  
«Городская поликлиника №5» г. Астана за 9 месяцев**

За 9 месяцев в анкетировании участвовало 1553 прикрепленных пациентов поликлиники.

Респонденты в возрасте от 18-39 лет - 60%, люди в возрасте от 40 и старше – 40%.

Больше всего поликлинику посещает работающее население – 70%, пенсионеров – 10%, учащиеся-20%.

По праву свободного выбора 100% - выбрали поликлинику по собственному желанию.

Очередность в регистратуру 60%, учитывая то, что большее количество респондентов отметили ожидание до 15 минут – 20% и до 30 минут – 10% , не обращались в регистратуру – 10%.

Время ожидания врача профильного специалиста составил: 80% - до 20 минут, 20% - до 30 минут.

Ожидаемость вызова участкового врача: до 15 мин – 90%, до 30 мин - 10%,

На ожидание назначенных исследований или процедур были даны следующие ответы респондентов: до 30 мин - 100%,

На вопрос «Удовлетворены ли Вы, в целом, как Вам были оформлены рецепты на лекарственные препараты на льготной и/или бесплатной основе?» да -50%, не оформляли рецепты - 50%.

Доступность прохождения лабораторных исследований: удовлетворены полностью респонденты на - 80%, удовлетворен частично – 20%,

Удовлетворены ли Вы организацией медицинской помощи в учреждении (например, режимом работы кабинетов, организацией записи на прием, выдачи талонов и др.)? на вопрос да ответили – 90%, в не полной мере – 10%

На вопрос «Предоставлял ли Вам участковый врач информацию о ведении здорового образа жизни (в виде беседы или печатных материалов)?» - 80% ответили «да», «нет» - 20%.

100% пациентов получали консультации психолога, социального работника.

Уровнем профессионализма участкового врача были удовлетворены:

70% - «да», не в полной мере - 30%.

Остались полностью довольны результатом обращения в поликлинику, результатом оказанной медицинской помощи – 80% опрошенных пациентов, не в полной мере – 20%.

По пятибалльной шкале качество полученной медицинской помощи респонденты оценили:

5 б. - 50%

4 б. - 40%

3 б. - 10%

2 б. - 0%

1 б. - 0%

Респонденты объединены в группу по социальному статусу, учитывая, что мнение пациентов дифференцировано среди разных социальных категорий. Среди изученной совокупности наиболее высокой была доля служащих и рабочих (50 %), пациентов являлись безработными (40%) пенсионерами (10%).

В анкете были предложены как общие вопросы по характеристике уровня удовлетворенности качеством оказанной в поликлинике, так и выделены конкретные вопросы: качество лечение; ожидание врача-профильного специалиста; уровень диагностики; оплата лечения. Проведенное исследование результатов анкетирования показало, что в большинстве пациенты были удовлетворены как условиями поликлиники, так и качеством диагностических и лечебных мероприятий. Большинство пациентов удовлетворены качеством квалификации (профессионализма) участкового врача - 80% и «не в полной мере» - 20%.

Опрошенные пациенты удовлетворены организацией медицинской помощи в учреждении (например, режимом работы кабинетов, организацией записи на прием, выдачи талонов и др.) (100%)

Выводы анализа результатов анкетирования.

Как показывают результаты анкетного опроса большинство пациентов ожидали свою очередь довольно короткое время, удовлетворены оформлением рецептов на лекарственные препараты на льготной и/или бесплатной основе, удовлетворены доступностью прохождения лабораторных исследований, удовлетворены организацией медицинской помощи в учреждении (например, режимом работы кабинетов, организацией записи на прием, выдачи талонов и др.), качеством медицинского обслуживания на дому участковым врачом или медицинской сестрой, уровнем доступности медицинской помощи поликлиники.

Пациенты, в основном, довольны профессионализмом участкового врача.

Многие получили информацию о ведении здорового образа жизни, не платили за медицинские услуги во время обследования по направлению врача или профильного специалиста, не платили во время лечения в дневном стационаре, а также во время лечения в дневном стационаре не покупали дополнительно лекарственные препараты за свой счет.

Значимое количество пациентов удовлетворены не полностью уровнем и качеством, оказываемой медицинской помощи. Следует выяснить причину частичной удовлетворенности и принимать меры по улучшению уровня полной удовлетворенности.