

СПРАВКА

по результатам анкетирования застрахованных лиц на предмет удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической, стационарозамещающей и стационарной медицинской помощи в ГБУЗ "Иволгинская ЦРБ".

В целях изучения удовлетворенности застрахованных лиц доступностью и качеством медицинской помощи, информированности о возможностях системы оказания медицинской помощи, а также о правах в сфере обязательного медицинского страхования, с 07.02.2022г. по 18.03.2022г., проведено анкетирование застрахованных граждан в ГБУЗ «Иволгинская ЦРБ». Анкетирование проведено страховым представителем II уровня Зарубиной Надеждой Валентиновной

Всего анкетированием охвачено **93 человек**, что составило **100%** от плана половозрастной выборки:

- по амбулаторно-поликлинической помощи опрошено **32 человек 34%**
- по стационарозамещающей помощи опрошено **29 человек 31%**
- по стационарной помощи опрошено **32 человек 34%**

Из опрошенных респондентов:

- дети от 0 до 14 лет **8 человек 9%**
- дети от 14 до 18 лет **2 человек 2%**
- мужчины от 18 до 59 лет **13 человек 14%**
- женщины от 18 до 54 лет **30 человек 32%**
- мужчины от 60 лет и старше **14 человек 15%**
- женщины от 55 лет и старше **26 человек 28%**

Амбулаторно - поликлиническая помощь

По амбулаторно-поликлинической помощи опрошено **32 человек (100% от плана выборки)**, из них:

- дети от 0 до 14 лет **3 человек 9%**
- дети от 14 до 18 лет **2 человек 6%**
- мужчины от 18 до 59 лет **3 человек 9%**
- женщины от 18 до 54 лет **12 человек 38%**
- мужчины от 60 лет и старше **4 человек 13%**
- женщины от 55 лет и старше **8 человек 25%**

1. Удовлетворенность качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике, оценили следующим образом:

1. Удовлетворены – 21 человек 66% , из них:

- дети от 0 до 14 лет **3 человек 9%**
- дети от 14 до 18 лет **человек 0%**
- мужчины от 18 до 59 лет **2 человек 6%**
- женщины от 18 до 54 лет **11 человек 34%**
- мужчины от 60 лет и старше **4 человек 13%**
- женщины от 55 лет и старше **1 человек 3%**

2. Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 2 человек 6% , из них:

- дети от 0 до 14 лет **человек 0%**
- дети от 14 до 18 лет **2 человек 6%**
- мужчины от 18 до 59 лет **человек 0%**
- женщины от 18 до 54 лет **человек 0%**
- мужчины от 60 лет и старше **человек 0%**
- женщины от 55 лет и старше **человек 0%**

3. Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 2 человек 6% , из них:

- дети от 0 до 14 лет **человек 0%**
- дети от 14 до 18 лет **человек 0%**
- мужчины от 18 до 59 лет **человек 0%**
- женщины от 18 до 54 лет **человек 0%**
- мужчины от 60 лет и старше **человек 0%**
- женщины от 55 лет и старше **2 человек 6%**

4. Не удовлетворены – 5 человек 16% ,из них:

- дети от 0 до 14 лет **человек 0%**
- дети от 14 до 18 лет **человек 0%**
- мужчины от 18 до 59 лет **человек 0%**

- женщины от 18 до 54 лет 1 человек 3%
- мужчины от 60 лет и старше человек 0%
- женщины от 55 лет и старше 4 человек 13%
- 99. Затруднились ответить – 2 человек 6% , из них:
 - дети от 0 до 14 лет человек 0%
 - дети от 14 до 18 лет человек 0%
 - мужчины от 18 до 59 лет 1 человек 3%
 - женщины от 18 до 54 лет человек 0%
 - мужчины от 60 лет и старше человек 0%
 - женщины от 55 лет и старше 1 человек 3%

2. Оценили уровень удовлетворенности по следующим характеристикам работы поликлиники:

№	ВОПРОС	Всего		Дети от 0-14 лет	Дети от 14-18 лет	Мужчины от 18-59 лет	Женщины от 18-54 лет	Мужчины от 60 лет и старше	Женщины от 55 лет и старше
		Кол-во	%						
1	Техническим состоянием, ремонтом помещений								
	Удовлетворены	30	94%	3	2	3	12	4	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	2	6%						2
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
2	Оснащенностью современным медицинским оборудованием								
	Удовлетворены	26	81%	1	2	3	12	4	4
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	2	6%						2
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	1	3%	1					
	Не удовлетворены	1	3%	1					
	Затруднились ответить	2	6%						2
3	Организацией записи на прием к врачу								
	Удовлетворены	20	63%	2	2	3	8	3	2
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	1	3%					1	
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	3	9%	1			1		1
	Не удовлетворены	7	22%				3		4
	Затруднились ответить	1	3%						1
4	Временем ожидания приёма врача								
	Удовлетворены	16	50%	1	2	3	6	2	2
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	5	16%	1			1	2	1
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	4	13%				2		2
	Не удовлетворены	7	22%	1			3		3
	Затруднились ответить	0	0%						
5	Сроками ожидания медицинских услуг после записи								
	Удовлетворены	19	59%	3	1	3	9	2	1
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	2	6%					2	
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	5	16%		1		1		3
	Не удовлетворены	6	19%				3		3
	Затруднились ответить	1	3%						1
6	Доступностью необходимых лабораторных исследований/ анализов								
	Удовлетворены	26	81%	3	1	3	10	3	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	2	6%					1	1
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	2	6%		1		1		
	Не удовлетворены	2	6%				1		1
	Затруднились ответить	0	0%						
7	Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)								
	Удовлетворены	27	84%	3	1	3	11	4	5
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	1	3%						1
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	3	9%		1		1		1
	Не удовлетворены	1	3%						1
	Затруднились ответить	0	0%						
8	Доступностью мед. помощи терапевтов								
	Удовлетворены	21	66%	3	2	3	9	3	1
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	3	9%				1	1	1
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	6	19%				2		4

	Затруднились ответить	2	6%						2
9	Доступностью мед. помощи врачей-специалистов								
	Удовлетворены	20	63%	3	2	3	9	3	
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	2	6%				1	1	
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	1	3%						1
	Не удовлетворены	8	25%				2		6
	Затруднились ответить	1	3%						1
10	Работой врачей в поликлинике								
	Удовлетворены	19	59%	3	1	3	9	3	
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	2	6%				1	1	
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	10	31%		1		2		7
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	1	3%						1

Скорая медицинская помощь вне медицинской организации

Вопросы удовлетворенности качеством оказанной скорой медицинской помощи размещены в анкетах для опросов в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую, стационарную и стационарозамещающую медицинскую помощь.

Из **32** опрошенных, обращались к услугам скорой медицинской помощи, за последние 3 месяца - **23** респондента, что составило **72%**

Удовлетворенность качеством оказанной скорой медицинской помощи оценили следующим образом:

№	СКОРАЯ ПОМОЩЬ	Всего		Дети от 0-14 лет	Дети от 14-18 лет	Мужчины от 18-59 лет	Женщины от 18-54 лет	Мужчины от 60 лет и старше	Женщины от 55 лет и старше
		Кол-во	%						
1	Удовлетворены	19	83%	2	2	3	8	3	1
2	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
3	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
4	Не удовлетворены	4	17%				2		2
99	Затруднились ответить	0	0%						
	Итого:	23							2

Выводы по амбулаторно-поликлинической помощи:

Основными причинами неудовлетворенности качеством медицинской помощи при получении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи являются:

Оценили на "скорее не удовлетворен, чем удовлетворен" по следующим пунктам:

• техническое состояние, ремонт помещений	0	чел., что составляет	0%
• оснащенность современным медицинским оборудованием	1	чел., что составляет	3%
• организация записи на прием к врачу	3	чел., что составляет	9%
• время ожидания приёма врача	4	чел., что составляет	13%
• сроки ожидания медицинских услуг после записи	5	чел., что составляет	16%
• доступность необходимых лабораторных исследований/анализов	2	чел., что составляет	6%
• доступность диагностических исследований (ЭКГ,УЗИ ит.д.)	3	чел., что составляет	9%
• доступность мед. помощи терапевтов	0	чел., что составляет	0%
• доступность мед. помощи врачей-специалистов	1	чел., что составляет	3%
• работу врачей в поликлинике	10	чел., что составляет	31%

Оценили на "не удовлетворены" по следующим пунктам:

• техническое состояние, ремонт помещений	0	чел., что составляет	0%
• оснащенность современным медицинским оборудованием	1	чел., что составляет	3%
• организация записи на прием к врачу	7	чел., что составляет	22%
• время ожидания приёма врача	7	чел., что составляет	22%
• сроки ожидания медицинских услуг после записи	6	чел., что составляет	19%
• доступность необходимых лабораторных исследований/анализов	2	чел., что составляет	6%
• доступность диагностических исследований (ЭКГ,УЗИ ит.д.)	1	чел., что составляет	3%
• доступность мед. помощи терапевтов	6	чел., что составляет	19%
• доступность мед. помощи врачей-специалистов	8	чел., что составляет	25%
• работу врачей в поликлинике	0	чел., что составляет	0%

Стационарозамещающая помощь

По стационарозамещающей помощи опрошено **29 человек (100% от плана выборки)**, из них:

• дети от 0 до 14 лет	1	человек	3%
• дети от 14 до 18 лет	0	человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	5	человек	17%
• женщины от 18 до 54 лет	6	человек	21%
• мужчины от 60 лет и старше	5	человек	17%
• женщины от 55 лет и старше	12	человек	41%

1. Удовлетворенность качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в дневном стационаре, оценили следующим образом:

1. Удовлетворены – 27 человек 93% , из них:

• дети от 0 до 14 лет	1	человек	3%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	3	человек	10%
• женщины от 18 до 54 лет	6	человек	21%
• мужчины от 60 лет и старше	5	человек	17%
• женщины от 55 лет и старше	12	человек	41%

2. Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 1 человек 3% , из них:

• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	1	человек	3%
• женщины от 18 до 54 лет		человек	0%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%

3. Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 0 человек 0% , из них:

• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет		человек	0%
• женщины от 18 до 54 лет		человек	0%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%

4. Не удовлетворены – 1 человек 3% , из них:

• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	1	человек	3%
• женщины от 18 до 54 лет		человек	0%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%

99. Затруднились ответить – 0 человек 0% , из них:

• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет		человек	0%
• женщины от 18 до 54 лет		человек	0%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%

2. Оценили уровень удовлетворенности по следующим характеристикам работы дневного стационара:

№	ВОПРОС	Всего		Дети от 0-14 лет	Дети от 14-18 лет	Мужчины от 18-59 лет	Женщины от 18-54 лет	Мужчины от 60 лет и старше	Женщины от 55 лет и старше
		Кол-во	%						
1	Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений								
	Удовлетворены	28	97%	1		5	5	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	1	3%				1		
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
2	Комфортностью мест пребывания пациентов								
	Удовлетворены	29	100%	1		5	6	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						

	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
3	Комплексом предоставляемых медицинских услуг								
	Удовлетворены	29	100%	1		5	6	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
4	Оснащённостью современным медицинским оборудованием								
	Удовлетворены	29	100%	1		5	6	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
5	Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами								
	Удовлетворены	29	100%	1		5	6	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
6	Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)								
	Удовлетворены	29	100%	1		5	6	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
7	Работой лечащего врача								
	Удовлетворены	29	100%	1		5	6	5	12
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						

Скорая медицинская помощь вне медицинской организации

Вопросы удовлетворенности качеством оказанной скорой медицинской помощи размещены в анкетах для опросов в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую, стационарную и стационарозамещающую медицинскую помощь.

Из 29 опрошенных, обращались к услугам скорой медицинской помощи, за последние 3 месяца - 18 респондента, что составило 62%

Удовлетворенность качеством оказанной скорой медицинской помощи оценили следующим образом:

№	СКОРАЯ ПОМОЩЬ	Всего		Дети от 0-14 лет	Дети от 14-18 лет	Мужчины от 18-59 лет	Женщины от 18-54 лет	Мужчины от 60 лет и старше	Женщины от 55 лет и старше
		Кол-во	%						
1	Удовлетворены	18	100%	1		1	3	3	10
2	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
3	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
4	Не удовлетворены	0	0%						
99	Затруднились ответить	0	0%						
	Итого:	18							

Выводы по стационарозамещающей помощи:

При анкетировании 29 респондентов в условиях оказания стационарозамещающей медицинской помощи "неудовлетворенных" респондентов нет.

Стационарная помощь

По стационарной помощи опрошено **32 человек (100% от плана выборки), из них:**

• дети от 0 до 14 лет	4	человек	13%
• дети от 14 до 18 лет	0	человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	5	человек	16%
• женщины от 18 до 54 лет	12	человек	38%
• мужчины от 60 лет и старше	5	человек	16%
• женщины от 55 лет и старше	6	человек	19%

1. Удовлетворенность качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в стационаре, оценили следующим образом:

1. Удовлетворены –	26 человек		81% , из них:
• дети от 0 до 14 лет	4	человек	13%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	4	человек	13%
• женщины от 18 до 54 лет	9	человек	28%
• мужчины от 60 лет и старше	5	человек	16%
• женщины от 55 лет и старше	4	человек	13%
2. Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены –		1 человек	3% , из них:
• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет		человек	0%
• женщины от 18 до 54 лет	1	человек	3%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%
3. Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены –		1 человек	3% , из них:
• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет		человек	0%
• женщины от 18 до 54 лет	1	человек	3%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%
4. Не удовлетворены –	4 человек		13% , из них:
• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет	1	человек	3%
• женщины от 18 до 54 лет	1	человек	3%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше	2	человек	6%
99. Затруднились ответить –	0 человек		0% , из них:
• дети от 0 до 14 лет		человек	0%
• дети от 14 до 18 лет		человек	0%
• мужчины от 18 до 59 лет		человек	0%
• женщины от 18 до 54 лет		человек	0%
• мужчины от 60 лет и старше		человек	0%
• женщины от 55 лет и старше		человек	0%

2. Оценили уровень удовлетворенности по следующим характеристикам работы стационара:

№	ВОПРОС	Всего		Дети от 0-14 лет	Дети от 14-18 лет	Мужчины от 18-59 лет	Женщины от 18-54 лет	Мужчины от 60 лет и старше	Женщины от 55 лет и старше
		Кол-во	%						
1	Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений								
	Удовлетворены	32	100%	4		5	12	5	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
2	Комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов								
	Удовлетворены	30	94%	4		3	12	5	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						

	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	1	3%			1			
	Не удовлетворены	1	3%			1			
	Затруднились ответить	0	0%						
3	Питанием								
	Удовлетворены	19	59%	4		1	8	4	2
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	5	16%			1	3	1	
	Не удовлетворены	8	25%			3	1		4
	Затруднились ответить	0	0%						
4	Оснащённостью современным медицинским оборудованием								
	Удовлетворены	32	100%	4		5	12	5	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
5	Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами								
	Удовлетворены	31	97%	4		5	12	5	5
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	1	3%						1
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
6	Сроками ожидания плановой госпитализации								
	Удовлетворены	19	59%	4		1	8	4	2
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	6	19%			2	3	1	
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	7	22%			2	1		4
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
7	Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)								
	Удовлетворены	32	100%	4		5	12	5	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	0	0%						
	Не удовлетворены	0	0%						
	Затруднились ответить	0	0%						
8	Работой лечащего врача								
	Удовлетворены	27	84%	4		2	10	5	6
	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	2	6%			1	1		
	Не удовлетворены	3	9%			2	1		
	Затруднились ответить	0	0%						

Скорая медицинская помощь вне медицинской организации

Вопросы удовлетворенности качеством оказанной скорой медицинской помощи размещены в анкетах для опросов в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую, стационарную и стационарозамещающую медицинскую помощь.

Из **32** опрошенных, обращались к услугам скорой медицинской помощи, за последние 3 месяца - **18** респондента, что составило **56%**

Удовлетворенность качеством оказанной скорой медицинской помощи оценили следующим образом:

№	СКОРАЯ ПОМОЩЬ	Всего		Дети от 0-14 лет	Дети от 14-18 лет	Мужчины от 18-59 лет	Женщины от 18-54 лет	Мужчины от 60 лет и старше	Женщины от 55 лет и старше
		Кол-во	%						
1	Удовлетворены	16	89%			4	7	2	3
2	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	0	0%						
3	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	1	6%				1		
4	Не удовлетворены	1	6%			1			
99	Затруднились ответить	0	0%						
	Итого:	18							

Выводы по стационарной помощи:

Основными причинами неудовлетворенности качеством медицинской помощи при получении стационарной медицинской помощи являются:

Оценили на "скорее не удовлетворен, чем удовлетворен" по следующим пунктам:

• Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	0	чел., что составляет	0%
• Комфортность больничной палаты и места пребывания пациентов	1	чел., что составляет	3%
• Питание	5	чел., что составляет	16%
• Оснащённость современным медицинским оборудованием	0	чел., что составляет	0%
• Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами	0	чел., что составляет	0%
• Сроками ожидания плановой госпитализации	7	чел., что составляет	22%
• Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген, физиотер. кабинет и	0	чел., что составляет	0%
• Работой лечащего врача	2	чел., что составляет	6%

Оценили на "не удовлетворены" по следующим пунктам:

• Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	0	чел., что составляет	0%
• Комфортность больничной палаты и места пребывания пациентов	1	чел., что составляет	3%
• Питание	8	чел., что составляет	25%
• Оснащённость современным медицинским оборудованием	0	чел., что составляет	0%
• Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами	0	чел., что составляет	0%
• Сроками ожидания плановой госпитализации	0	чел., что составляет	0%
• Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген, физиотер. кабинет и	0	чел., что составляет	0%
• Работой лечащего врача	3	чел., что составляет	9%

ВЫВОДЫ:

Результаты проведенного социологического опроса позволяют сделать следующие выводы об оценке застрахованными лицами удовлетворённости доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической, стационарозамещающей и стационарной медицинской помощи в ГБУЗ "Иволгинская ЦРБ":

Уровень удовлетворённости опрошенных доступностью и качеством медицинской помощи в:

поликлинике -	удовлетворены -	66%	и скорее удовлетворены -	6%
дневном стационаре -	удовлетворены -	93%	и скорее удовлетворены -	3%
круглосуточном стационаре -	удовлетворены -	81%	и скорее удовлетворены -	3%

В работе поликлиники опрошенные респонденты:

• удовлетворены и скорее удовлетворены (наиболее высокие показатели):

- 100% техническим состоянием, ремонтом помещений;
- 66% работой врачей в поликлинике в целом;
- 75% доступностью медицинской помощи терапевтов.

• скорее не удовлетворены:

- 13% временем ожидания приёма врача;
- 16% сроками ожидания медицинских услуг после записи;
- 3% доступностью медицинской помощи врачей-специалистов;
- 9% доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.).

• не удовлетворены:

- 3% оснащённостью современным медицинским оборудованием;
- 22% временем ожидания приёма врача;
- 6% доступностью необходимых лабораторных исследований /анализов;
- 22% организацией записи на приём к врачу;
- 3% доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.);
- 25% доступностью медицинской помощи врачей-специалистов;
- 19% доступностью медицинской помощи терапевтов.

В работе дневного стационара опрошенные респонденты:

• Удовлетворены и скорее удовлетворены (наиболее высокие показатели):

- 100% работой лечащего врача;
- 100% работой вспомогательных служб;

- 100% комфортностью мест пребывания пациентов;
- 100% комплексом предоставляемых медицинских услуг.
 - скорее не удовлетворены:
- 0% обеспеченностью медикаментами и расходными материалами;
- 0% оснащённостью современным медицинским оборудованием;
- 0% техничес
 - не удовлетворены:
- 0% обеспеченностью медикаментами и расходными материалами;
- 0% оснащённостью современным медицинским оборудованием;
- В работе круглосуточного стационара опрошенные респонденты:**
 - удовлетворены и скорее удовлетворены(наиболее высокие показатели):
- 84% работой лечащего врача;
- 100% работой вспомогательных служб;
- 59% питанием;
- 78% сроками ожидания плановой госпитализации;
- 100% обеспече
 - скорее не удовлетворены:
- 0% оснащённостью современным медицинским оборудованием;
- 0% техническим состоянием, ремонтом и площадью помещений;
- 3% комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов.
 - не удовлетворены:
- 0% техническим состоянием, ремонтом и площадью помещений;
- 3% комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов;
- 0% оснащённостью современным медицинским оборудованием;
- 0% сроками ожидания плановой госпитализации;
- 0% работой вспомогательных служб.

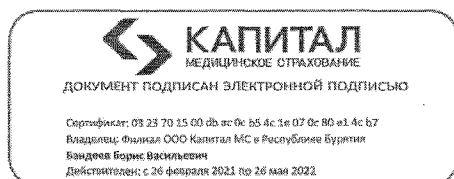
РЕКОМЕНДАЦИИ:

Страховая медицинская компания Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Бурятия во исполнении приказа ТФОМС РБ № 219 от 07.09.2015 г. "Об утверждении Положения "Организация проведения социологического опроса населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования" в целях улучшения полученных социологических данных рекомендует МО:

1. провести анализ данного социологического опроса;
2. до 1 июля 2022 года подготовить и предоставить план мероприятий по устранению причин неудовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи (на основе выводов под каждым видом оказания медицинской помощи);
3. указать даты и сроки по устранению причин при составлении плана ;
4. 1 декабря 2022 года предоставить отчет по плану мероприятий по устранению причин неудовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи.

Результаты анкетирования наряду с результатами экспертизы качества медицинской помощи используются для действий по защите прав застрахованных в системе ОМС.

Директор:



Б.В. Бандеев

Исполнитель:
 ведущий страховой представитель II уровня ОЗПЗ и ИСОМС
 Цыдыпова Ц.Ц.
 44-05-30