

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
Филиал в городе Ставрополе
Денисова ул. 12, А, Ставрополь, РФ, 355000
тн. (8652) 24-24-11, факс (8652) 24-26-11
e-mail: fof@yandex.ru

Главному врачу
ГБУЗ СК «Городская детская
поликлиника № 1» города Ставрополя
И.А. Боровской

51/03-41/149

Название: _____

О работе по анкетированию граждан

Уважаемая Ирина Александровна!

Филиал в городе Ставрополе проводит результаты социологического опроса, целью которого является изучение мнения, родителей пациентов ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника № 1» по вопросу доступности и качества бесплатной медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования.

На представленные вопросы отвечали родители маленьких пациентов, посещающих городскую детскую поликлинику № 1.

По результатам анкетирования в 2015 году (количество респондентов 30 человек) складывается следующая ситуация – 60,0% – состояли девочки, мальчики составили – 40,0%.

Распределение по возрасту прошло следующим образом:

- от 0 до 3 лет – 36,7%;
- от 3 до 7 лет – 40,0%;
- от 7 до 12 лет – 16,7%;
- от 12 до 18 лет – 6,7%.

Главными критериями качества оказания медицинской помощи являются:

1. Удовлетворенность длительностью ожидания в регистратуре:
 - 50,0% респондентов на этот вопрос ответили положительно;
 - 40,0% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
 - 10,0% удовлетворены не в полной мере.
2. Удовлетворены ли Вы длительностью ожидания на приеме к врачу:
 - 70,0% респондентов ответили положительно;
 - 16,7% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
 - 13,0% удовлетворены не в полной мере.

61/03-41/149
дт 06.09.15

- 3,3% не удовлетворены.

3. Удовлетворены ли Вы длительностью ожидания записи на лабораторные исследования:

- 56,7% респондентов ответили положительно;
- 23,3% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
- 13,3% удовлетворены не в полной мере;
- 3,3% затруднились ответить;
- 3,3% не удовлетворены.

4. Удовлетворены ли Вы длительностью ожидания записи на инструментальные исследования:

- 36,7% респондентов ответили положительно;
- 43,3% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
- 13,3% удовлетворены не в полной мере;
- 3,3% затруднились ответить;
- 3,3% не удовлетворены.

5. Удовлетворены ли Вы работой врачей:

- 70,0% - респондентов ответили положительно;
- 23,3% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
- 3,3% удовлетворены не в полной мере;
- 3,3% не удовлетворены.

6. Удовлетворены ли Вы доступностью врачей-специалистов:

- 56,7% респондентов ответили положительно;
- 36,7% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
- 13,3% удовлетворены не в полной мере;
- 3,3% не удовлетворены.

7. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением данной медицинской организации:

- 46,7% респондентов ответили положительно;
- 43,3% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
- 6,7% удовлетворены не в полной мере;
- 3,3% затруднились ответить.

8. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги в данной медицинской организации:

- 80,0% ответили отрицательно;
- 6,7% приходилось подписывать договор на оказание медицинских услуг;
- 13,3% приходилось оплачивать оказание медицинских услуг через кассу без заключения договора и/или приобретать лекарственные препараты и/или изделия медицинского назначения.

9. Удовлетворены ли Вы отношением медицинского персонала к пациенту:
- 80,0% респондентов ответили положительно;
 - 16,7% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
 - 3,3% не удовлетворены.

В целом по результатам анкетирования в 2015 году (учитывая результаты организационной работы медицинской организации, результаты оказания медицинской помощи, материально-техническое оснащение данного ЛПУ):

- 60,7% удовлетворены оказанием медицинской помощи;
- 27,8% больше удовлетворены, чем не удовлетворены;
- 7,0% удовлетворены не в полной мере;
- 2,2% затруднились ответить;
- 2,2% не удовлетворены;
- 0,0% имеетигорное значение.

Следует отметить, что общий уровень удовлетворенности оказанием медицинского учреждения снизился по сравнению с 2014 годом (в 2014 году - 64,9%, в 2015 году - 60,7%).

Так же, родителям маленьких пациентов было предложено оставить свои пожелания по улучшению работы или замечания в организации работы структурных подразделений. Были высказаны пожелания в увеличении ставок узких специалистов.

Заместитель директора

Г.С. Лантузов