

В рамках реализации проекта по созданию и тиражированию Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-социальную помощь в ГОБУЗ «МДГП №1» с целью выявления проблем удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях, было проведено анонимное анкетирование пациентов.

В анкетировании приняло участие 105 пациентов.

1. Вы обратились в поликлинику:

- к участковому врачу 54 человека (51,43%)
- к «узкому» специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог и другие) 43 человека (40,95%):
 - для диспансеризации, профосмотра 6 человек (5,71%)
 - другое (справка, рецепт) 15 человек (14,29%)

2. Удовлетворены ли Вы работой:

- поликлиники в целом:

Да 89 человека (84,76%) нет 3 человека (2,86%)

- участкового врача:

Да 60 человек (57,14%) нет 1 человек (0,95%)

- «узкого» специалиста:

да 63 человек (60,0%) нет 0

- диагностических кабинетов

(ЭКГ, забора крови, рентген):

да 44 человек (41,9%) нет 0

3. Вы пришли на прием по предварительной записи?

да 98 (93,3%) нет 6 (5,71%)

4. Возникали ли у вас проблемы при записи к врачу:

- в регистратуре 4 человека (3,81%)
- по телефону 12 человек (11,43%)
- с использованием сети Интернет 7 человек (6,67%)
- через терминал (инфомат) 2 человек (1,9%)
- из кабинета врача 1 человек (0,95%)
- проблем не было 83 человек (79,05%)

5. Укажите наиболее удобный для Вас способ записи из вышеперечисленных:

- в регистратуре 5 человек (4,76%)

- по телефону 33 человека (31,43%)
- с использованием сети Интернет 26 человек (24,76%)
- через терминал 10 человек (9,52%)
- из кабинета врача 9 человек (8,57%)
- любой 13 человек (12,38%)
- нет ответа 9 человек (8,57%)

6. Возникали ли у вас проблемы с поиском своей медицинской документации?

да 12 человек (11,43%) нет 93 человек (88,57%)

7. Устраивают ли Вас условия нахождения в поликлинике?

да 100 человек (95,23%) нет 5 человек (4,76%)

среди причин, не устраивающих условия:

- нет комнаты для кормления
- скользкая плитка на полу
- проблема с парковкой
- когда много людей душно

8. Оцените наличие указателей для быстрого и удобного поиска необходимого кабинета:

достаточно 102 (97,14%) недостаточно 3 человека (2,86%)

9. Оцените информацию о работе поликлиники и порядке предоставления медицинских услуг, размещенную на сайте, стенах, в инфоматах:

достаточно 74 человека (70,48%) недостаточно 7 человек (6,67%)
доступно 40 человека (38,10%) недоступно 0

10. Сталкивались ли Вы с некорректным общением со стороны работников поликлиники?

администрации	1 (0,95%)	врача	3 (2,86%)
медицинской сестры	0	регистратора	7 (6,67%)
санитарки	0	не было	93 (88,57%)

11. Укажите время ожидания у кабинетов:

Кабинет:	до 15 мин	до 30 мин	более 30 мин
участкового врача	52 ч 49 ,52%	19 ч 18 ,1%	5 ч 4, 76%
«узнавшего» специалиста	70 ч 66 ,67%	5 ч 4, 76%	2 ч 1, 9%
рентген	44 ч 41 ,9%	1 ч 0, 95%	0
забора крови	45 ч 42 ,86%	3 ч 2, 86%	0
ЭКГ	40 ч 38 ,1%	2 ч 1, 9%	0

12. Оказывались ли Вы в конфликтной ситуации с другими пациентами из-за очереди на прием?

да 5 человек (4,76%) нет 100 человек (95,24%)

Если да, то перед каким кабинетом:

- участкового педиатра – 2 человека
- ЛОР кабинет – 1 человек
- кабинет психиатра – 1 человек

Укажите причину конфликта:

- не пропускали без очереди – 1 человек
- два талона на одно время – 1 человек

13. Если Вы проходили диспансеризацию (профилактический осмотр), укажите общее время прохождения:

1 день – 20 человек (19,05%)	3-7 дней – 3 человека (2,86%)
2-3 дня – 19 человек (18,1%)	более 7 дней – 2 человека (1,9%)
Нет ответа – 60 человек (57,14%)	

14. Вы знаете о реализации проекта «Новая поликлиника» в Вашей поликлинике?

- не знаю, не интересно – 28 человек (26,66%)
- не знаю, но хочу узнать – 79 человек (75,23%)
- знаю из интернета – 10 человек (0,95%)

15. Ваши предложения по улучшению работы поликлиники:

- все устраивает, всем довольны – 11 человек (10,48%)
- не можем записаться к кардиологу, может ввести очередь – запись - 1 человек (0,95%)
 - нет ответа - 72 человека (68,57%)
 - парковка и вход в поликлинику, уборка снега – 14 человек (13,33%)
 - больше узких специалистов - 3 человека (2,86%)
 - трудно дозвониться в колл-центр - 1 человек (0,95%)
 - возможность чаще попасть к специалисту по записи – 1 человек (0,95%)
 - доброжелательность регистратуры – 1 человек (0,95%)
 - нехватка врачей - 1 человек (0,95%)
 - бесплатный звонок на линии в колл центр – 1 человек (0,95%)
 - предлагать родителям отправлять детей в санатории – 1 человек (0,95%)
 - работа сестринского поста целый день 1 человек (0,95%)

На основании полученных результатов анкетирования можно сделать выводы о высоком проценте удовлетворенности пациентов при получении медицинской помощи, парамедицинских услуг в медицинском учреждении.

Большинство опрошенных – пациенты, обратившиеся по предварительной записи (93,3%).

Большая часть опрошенных (79,05%) указала отсутствие проблем с записью на прием, однако сохраняются проблемы с предварительной записью пациентов на прием к лечащим врачам и врачам специалистам по телефону и через Интернет.

Большинство опрошенных (88,57%) указало на отсутствие проблем с поиском медицинской документации.

Маршрутизация, наличие и размещение наглядной информации в целом доступна большинству из опрошенных пациентов.

Большинство опрошенных пациентов отметили сроки ожидания медицинской помощи до 15 минут.

Большинство опрошенных пациентов (95,24%) отметили отсутствие конфликтных ситуаций при нахождении в учреждении.

Отмечен низкий процент осведомленности среди пациентов о реализации проекта «Новая поликлиника» в учреждении, несмотря на то, что информация о ходе проекта размещена на официальном сайте учреждения и в группе учреждения в контакте.

Основными предложениями пациентов являются организация удобной парковки для автомобилей.

Существенных отличий в сравнении с анкетированием в 2021 году не выявлено.