

ИНГОСТРАХ М

Общество с ограниченной ответственностью
Страховая компания «Ингосстрах-М»
(ООО «СК «Ингосстрах-М»)

Филиал ООО «СК «Ингосстрах-М»
в г. Ставрополе

Юр. адрес: Россия, Москва, 115035,
г. Москва ул. Пятницкая, д.12, стр. 2
Адрес филиала: 355035, г.Ставрополь,
ул. Первая Промышленная, д.3
Тел./Факс:(8652) 56-06-72/56-06-71
E-mail:ingos-m@stavropol.ingos.ru
www.ingos-m.ru

ОГРН 1045207042528
ИНН 5256048032
КПП 263543001

от 28.11.2022 №12-503/К

Кому: Главному врачу ГБУЗ СК «Благодарненская РБ»

Алексееву Р.С.

Справка

по результатам анкетирования ГБУЗ СК «Благодарненская РБ»

В ноябре сотрудниками филиала ООО «СК «Ингосстрах-М» в г.Ставрополе проведено анкетирование первого уровня среди пациентов поликлиники ГБУЗ СК «Благодарненская РБ». Анкетирование проведено с целью изучения удовлетворенности застрахованных лиц качеством и доступностью бесплатной квалифицированной медицинской помощи в объеме утвержденной Правительством СК Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов. В опросе приняли участие 60 человек.

Результаты анкетирования приведены ниже:

Вопрос	Кол.	Проц.
1. Насколько Вы удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике?		
1. Удовлетворен(а)	17	28,3
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	29	48,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8	13,3
4. Не удовлетворен(а)	2	3,3
5. Затрудняюсь ответить	4	6,7
2. Оцените уровень Вашей удовлетворенности следующими характеристиками работы поликлиники		

Вход. № 4670
«28» 11 2022

Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений:

1. Удовлетворен(а)	21	35
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	39	65
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	2	3,1

Оснащенностью современным медицинским оборудованием:

1. Удовлетворен(а)	17	28,3
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	34	56,7
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	4	6,7
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	5	8,3

Организацией записи на прием к врачу:

1. Удовлетворен(а)	11	18,3
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	28	46,7
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	16	26,7
4. Не удовлетворен(а)	3	5
5. Затрудняюсь ответить	2	3,3

Временем ожидания приема врача:

1. Удовлетворен(а)	10	16,7
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	35	58,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	14	23,3
4. Не удовлетворен(а)	1	1,7
5. Затрудняюсь ответить	0	0

Сроками ожидания медицинских услуг после записи:

1. Удовлетворен(а)	9	15
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	21	35
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	1,7
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0

Доступностью необходимых лабораторных исследований / анализов:

1. Удовлетворен(а)	10	16,7
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	50	83,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	0	0

Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.):

1. Удовлетворен(а)	10	16,7
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	39	65
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	8	13,3
4. Не удовлетворен(а)	1	1,7

5. Затрудняюсь ответить	2	3,3
Доступностью мед. помощи терапевтов:		
1. Удовлетворен(а)	10	16,7
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	44	73,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	5	8,3
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	1	1,7
Доступностью мед. помощи врачей-специалистов:		
1. Удовлетворен(а)	10	16,7
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	23	38,3
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	16	26,7
4. Не удовлетворен(а)	9	15
5. Затрудняюсь ответить	2	3,3
Работай врачей в поликлинике:		
1. Удовлетворен(а)	12	20
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	42	70
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	3	5
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	3	5
3. Приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи?		
1. Да	8	13,3
2. Нет	52	86,7
4. Насколько Вы удовлетворены качеством оказанной Вам скорой медицинской помощи?		
1. Удовлетворен(а)	3	37,5
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	4	50
3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0
4. Не удовлетворен(а)	0	0
5. Затрудняюсь ответить	3	20
5. Ваш пол:		
1. Мужской	23	38,3
2. Женский	37	61,7
6. Ваш возраст:		
лет	0	0
Количество анкетированных граждан	60	100

По итогам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. Удовлетворенность качеством медицинской помощи по итогам анкетирования составила 76,6%.
2. Работой врачей поликлиники удовлетворены 90,0% опрошенных.
3. Доступностью проведения лабораторных исследований удовлетворены 100,0% опрошенных, диагностических исследований – 81,7%.
4. Удовлетворенность доступностью медицинской помощи, оказываемой терапевтами высказали 90,0% респондентов; медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами – 55,0%.
4. 100% респондентов отметили удовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений; 85,0% - оснащенностью современным медицинским оборудованием.
5. Организацией записи на прием к врачу удовлетворены 65,0%, принявших участие в опросе; временем ожидания приема врача – 75,0%, сроками ожидания медицинских услуг после записи – 63,3%.

Рекомендации:

1. Предусмотреть меры по снижению неудовлетворенности пациентов сроками ожидания медицинских услуг после записи на прием
2. Обратить внимание на организацию работы медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами.
3. Предусмотреть меры по снижению неудовлетворенности пациентов организацией записи на прием к врачу.

Медицинская страховая компания рекомендует Вам учитывать результаты анализа проведенного письменного социологического опроса в принятии управленческих решений для улучшения качества и доступности бесплатного оказания медицинской помощи населению.

/ Директор дополнительного офиса
В Благодарненском районе



Пономарева Е.С.