

**Анализ результатов анкетирования по оценке деятельности  
поликлиники в целях определения степени удовлетворенности уровнем  
и качеством оказываемой медицинской помощи  
ГКП на ПХВ «Целиноградская районная поликлиника» за 2 квартал**

Оценка качества, оказываемых медицинских услуг является неотъемлемой частью ГКП на ПХВ «Целиноградская районная поликлиника». Качество оказываемых услуг Целиноградской районной поликлиники является многомерным показателем, включающим в себя разные факторы. Одним из таких факторов является **удовлетворенность пациентов.**

Удовлетворенность пациента это один из важных компонентов качества медицинской помощи, отражающий соответствие ожиданий пациентов действительности.

**Цель данного анкетирования:**

- получение обратной связи об удовлетворенности пациентов, качеством предоставления медицинских услуг в поликлинике;
- выявить уровень удовлетворенности пациентов;
- в случае неудовлетворенности выяснить причины и проблемные аспекты, а также потребности пациентов для улучшения качества деятельности поликлиники.

В анкетировании участвовало **50 респондентов** (пациенты прикрепленные к Целиноградской районной поликлинике). По результатам опроса **96% респондентов** жители районного центра Акмол и сельских округов. Для жителей сельских округов вопрос территориальной доступности медицинского учреждения стоит гораздо более остро, чем для районного центра Акмол. По результатам анкетирования наибольшая часть опрошенного контингента составляет лица трудоспособного возраста **от 18-39 лет (56% опрошенных)**. Меньше всего поликлинику посещают пациенты **до 18 лет – 6%**. Длительностью ожидания до 15 минут в регистратуру ответили 60% опрошенных респондентов. Очереди в регистратуру не было ответили 16% респондентов и 14% не обратились в регистратуру. Оценки респондентов по информационному направлению (коммуникации, связь, сервис) в целом выглядят более чем удовлетворительными. Имеются широкие и удобные возможности для записи на прием, приветливый персонал.

**На ожидание приема к врачу, у 63% пациентов уходит до 15 минут, до 30 минут у 37%.** При этом большинство респондентов отмечают, что, медицинские работники проводят профилактические мероприятия (информационную, санитарно-просветительскую работу, диспансеризацию, вакцинацию). Очереди на прием к участковому не было отметили 12% респондентов. Отрицательным является тот факт, что респондентов 8% имели негативный опыт длительного ожидания в очереди на прием к врачу. Это связано с нехваткой участковых врачей. В целом респонденты считают, что медицинские работники обладают достаточной квалификацией. На

вопрос удовлетворены ли Вы, в целом, как Вам были оформлены рецепты на лекарственные препараты на льготной и/или бесплатной основе, 42% респондентов отметили улучшение лекарственного обеспечения больных. 72% респондентов удовлетворены проводимым лабораторных исследований и лечением. Анализ ответов на вопрос удовлетворены ли организацией медицинской помощи в учреждении (например, режимом работы кабинетов, организацией записи на прием, выдачи талонов и др.) показывает, наиболее высоко респонденты (60%) оценили такие индикаторы как расположение, удобство транспортных путей, а также пандусы для лиц с ограниченными возможностями. Результаты анкетирования участников показывают, что на должном уровне находится информирование населения по пропаганде здорового образа жизни. Анализ ответов опрошенных позволил оценить, что 60% респондентов удовлетворены полностью уровнем доступности медицинской помощи в Целиноградской районной поликлинике. Во время лечения в дневном стационаре 30% респондентов не тратили финансовые средства на оплату медицинских услуг. 62% респондент не болели, поэтому не приходилось оплачивать лечение. Результаты опроса выявили наличие такой практики, когда пациенты едут в столицу за медицинской помощи по системе страхования на соисполняющие организации по открытому направлению. Соответственно приходится ждать приема узких специалистов занимает много времени. 8% респондентов сделали оплату за консультации врачей-специалистов так как не желают оплачивают свою застрахованность. 92% респондентов удовлетворены качеством оказания медицинской помощи. Респонденты опроса довольно положительно оценивают легкость в нахождении нужного кабинета или врача, а также дружелюбность персонала. Недовольство респондентов зафиксировано 14% по следующим индикаторам: отсутствие врачей необходимой специализации; невозможность получить полный комплекс медицинских услуг; неудобства, связанные с ожиданием приема врача; «затянутость» оформления справок, выписок.

### **Выводы анализа результатов анкетирования**

Пациент-ориентированный подход является основой современного здравоохранения во многих странах, и его наличие, оцениваемое уровнем удовлетворенности пациентов, служит индикатором высокого качества оказываемых медицинских услуг, поэтому измерение данного показателя необходимо для оценки адекватности применяемых мер по развитию Целиноградской районной поликлиники. При этом зачастую результатом направленного менеджмента становится не повышение уровня удовлетворенности, а его стабильность, что расценивается как позитивная тенденция.

Таким образом, удовлетворенность пациентов Целиноградской районной поликлиники отмечается доступностью и качеством медицинской помощи, организацией работы Целиноградской районной поликлиники, оценивается

как «удовлетворительная». Пациенты информированы о возможности диспансеризации на территории Целиноградской районной поликлиники и заинтересованы в прохождении диспансеризации и укреплении своего здоровья.

№	Показатели	Общий показатель		Динамика роста/снижения
		I квартал	II квартал	
1	Удовлетворённость посещения	87,5%	92%	Рост на 4,5 %
2	Удовлетворённость работой регистратуры	79,2%	85,7%	Рост на 6,5%
3	Удовлетворённость квалификации врачей	88%	93%	Рост на 5%
4	Удовлетворённость временем ожидания на приём к врачу	61%	63%	Рост на 2%
5	Удовлетворённость качеством медицинской помощи	91,07	92%	Рост на 0,93 %
6	<b>Итого: общая удовлетворённость</b>	<b>81,3%</b>	<b>85,1%</b>	<b>Рост на 3,84</b>

**По вопросам улучшения работы по удовлетворенности населения пациентами внесены следующие предложения:**

1. Ознакомить на планерках сотрудников поликлиники с результатами анкетирования;
2. Проведение занятий для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии;
3. Обеспечить качественное своевременное повышение квалификации медицинских работников, в частности участковых врачей и медсестер, увеличения количества врачей и медсестер;
4. Определить истинные обстоятельства увольнения сотрудника, правильно их оценить;
5. Повышать компетентность сотрудников, требовать соблюдение профессиональной этики и вежливости;
6. В организации необходимо создать комнату психологической разгрузки;

7. Совершенствование работы электронной регистратуры (своевременная актуализация расписания работы врачей, электронная запись на инструментальные и лабораторные исследования, запись на повторный прием и на консультацию к узким специалистам из кабинета врача первичного звена).

**Руководитель  
Службы поддержки пациентов  
и внутреннего аудита**

*Исп.: Таңжарық А.Қ.  
87771514455*



**Б.Мади**