

**Анализ результатов анкетирования по оценке деятельности  
поликлиники в целях определения степени удовлетворенности уровнем  
и качеством оказываемой медицинской помощи ГКП на ПХВ  
«Городская поликлиника №5» г. Нур-Султан за 3 квартал 2021г.**

Оценка качества, оказываемых медицинских услуг является неотъемлемой частью развития медицинских организаций. Качество оказываемых услуг медицинскими организациями является многомерным показателем, включающий 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 поликлинике). По результатам опроса 96% респондентов жители городской местности. Для сельских жителей вопрос территориальной доступности медицинского учреждения стоит гораздо более остро, чем для горожан. 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%. В целях безопасности здоровья посещение взрослого населения резко уменьшилось, основная масса пациентов находится на диспансерном лечении и соблюдает карантинные мероприятия. Предварительная запись к врачам проводится администратором на 1 этаже здания поликлиники.

Длительностью ожидания до 5 минут к администратору ответили 60% опрошенных респондентов. Очереди к администратору не было 16% респондентов и 14% не обращались. 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 48% пациентов уходит до 15 минут, до 30 минут у 28%.** 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 поликлиники. 30% респондентов получили лечение в дневном стационаре. Во время лечения в дневном стационаре респонденты не тратили

финансовые средства на оплату медицинских услуг. Результаты опроса выявили наличие такой практики, когда пациентам приходится оплачивать медицинские услуги, которые должны предоставляться бесплатно. Т.к. ждать приема узких специалистов занимает много времени, 8% респондентов сделали оплату за консультации врачей-специалистов в частных медицинских центрах. 86% 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 медицинской организации. При этом зачастую результатом направленного менеджмента становится не повышение уровня удовлетворенности, а его стабильность, что расценивается как позитивная тенденция.

Таким образом, удовлетворенность пациентов поликлиники отмечается доступностью и качеством медицинской помощи, организацией работы амбулаторно-поликлинических учреждений, оценивается как «удовлетворительная». Пациенты информированы о возможности диспансеризации на территории поликлиники и заинтересованы в прохождении диспансеризации и укреплении своего здоровья.

## **По вопросам улучшения работы по удовлетворенности населения**

### **в поликлинике проведены следующие мероприятия:**

1. Ознакомление на планерках сотрудников поликлиники с результатами анкетирования;
2. Проведение занятий для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии;
3. Обеспечение своевременного повышения квалификации медицинских работников;
4. Продолжается сотрудничество с другими медицинскими организациями по заключению договоров по субподряду для снижения очередности;
4. Определяются истинные обстоятельства увольнения сотрудника, их правильная оценка;
5. На постоянной основе проводятся обучающие занятия по вопросам непрерывного повышения качества и безопасности пациентов;
6. Проводятся обучение с медицинскими сотрудниками по соблюдению конфиденциальности и приватности;
6. Для решения вопроса о «профессиональном выгорании», что сказывается на качестве оказания медицинских услуг, открывается комната психологической разгрузки;
7. Продолжить работу 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).