


Утверждаю:  
Главный врач ГБУЗ «КССМП»  
г.Оренбурга  
  
С.В.Бедных  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Результаты

социологического опроса об удовлетворенности населения работой  
службы скорой медицинской помощи г.Оренбурга за I квартал 2017г.

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в  
январе-марте 2017г. В опросе приняли участие 225 человек.

Всего обработано анкет - 225

1.Как Вы оцениваете работу скорой медицинской помощи?

- удовлетворительно 222 - 98,7 %
- неудовлетворительно 0 - 0 %
- затрудняюсь ответить 3 - 1,3 %

2.Бригада скорой помощи к Вам приехала после вызова:

- до 20 мин 186 - 82,7 %
- позже 20 мин 391 - 17,3 %
- затрудняюсь ответить 0 - 0 %

3.Дозвониться по специальной линии «03» Вам удалось на скорую помощь  
быстро?

- да 225- 100 %
- нет 0 - 0 %
- затрудняюсь ответить 0 - 0 %

4.Информировали ли Вас работники скорой медицинской помощи о  
лекарственных препаратах, которые Вам были сделаны?

- да 222 - 98,7 %
- нет 3 - 1,3 %
- затрудняюсь ответить 0 - 0 %

5.Медработники были внимательны?

- да 223 - 99,2%
- нет 1 - 0,4 %
- затрудняюсь ответить 1 - 0,4 %

6.Пол

- мужской 95 - 42,2 %
- женский 130 - 57,8 %

## 7. Возраст

- от 15 до 20 лет	15 - 6,7 %
- от 21 до 30 лет	27 - 12,0 %
- от 31 до 40 лет	36 - 16,0 %
- от 41 до 50 лет	26 - 11,6 %
- от 51 до 60 лет	38 - 16,8 %
- от 61 до 70 лет	52 - 23,1 %
- от 71 и старше	31 - 13,8 %

## Предложения, высказанные в 10 анкетах (4,4 %):

1. Приезжать быстрее	- 4
2. Все отлично, благодарю	- 1
3. Увеличить количество БСМП	- 4
4. Увеличить количество мед.работников (врачей)	- 1

## Выводы комиссии:

1. 98,7% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Довести до сведения коллектива по подстанциям результаты анкетирования.
3. Старшим врачам подстанций, заведующей оперативным отделом, главному фельдшеру, старшим фельдшерам – на пятиминутках напоминать мед.работникам о соблюдении деонтологии; об информировании пациентов о медикаментах, используемых при оказании СМП; о необходимости передавать вызова для активного посещения пациентов в поликлиники, об ответственности за своевременность доезда.

Председатель комиссии:

Врач-ОЛК



Т.И.Бокарева

Члены комиссии:

Заместитель главного врача по  
медицинской части

Начальник отдела информатизации и связи

Инженер по сопровождению программ



С.В. Лисицкая

А.С. Коннов

Е.А.Никитина

ГБУЗ «КССМП»г. Оренбурга

Наименование критерия	Единица измерений	Целевой показатель	Показатель 1 квартал	Кол-во анкет	Показатель 2 квартал	Кол-во анкет	Показатель 3 квартал	Кол-во анкет	Показатель 4 квартал	Кол-во анкет
Удовлетворенность населения медицинской помощью, в том числе: городского и сельского населения	Процент от числа опрошенных	69	98,7	225						
		69	98,7	225						
		69								

Руководитель организации: главный врач



С. В. Бедных

Контактное лицо: врач отдела линейного контроля



Т. И. Бокарева

