

## Результаты

социологического опроса об удовлетворенности населения работой службы скорой медицинской помощи г.Оренбурга.

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в IV квартале 2019г. В опросе приняли участие 168 человек.

Всего обработано анкет - 168

### 1.Вы вызывали скорую медицинскую помощь по поводу:

- состояния/заболевания, представляющего угрозу жизни пациента (нарушение сознания, дыхания, кровообращения, внезапная боль, нарушение функции какого-либо органа, кровотечение, травма, ожог) – 151 (89,9%)
- психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц -3 (1,8%)
- родов, угрозы прерывания беременности -14(8,3%)
- медико-санитарных последствий ЧС -0(0%)
- другое- 0(0%)

### 2.Как часто Вы вызываете скорую медицинскую помощь:

- однократно – 139(82,7%)
- ежемесячно – 18(10,7%)
- каждую неделю – 10(6,0%)
- каждый день – 1 (0,6%)
- несколько раз в день – 0(0%)

### 3.Вы вызывали скорую медицинскую помощь по телефону:

- 03 – 80(47,6%)
- 103 – 72(42,9%)
- 112 – 16(9,5%)
- медицинской организации, оказывающей СМП -0(0%)
- самостоятельно обратились в медицинскую организацию, оказывающую СМП – 0(0%)

### 3.1 Вы дозвонились с первого раза:

- да -164(97,6%)
- нет, дозванивался 2 и более раз – 4 (2,4%)
- не дозвонился – 0(0%)

### 4.Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена БСМП:

- да – 167 (99,4%)
- нет -1(0,6%)

### 4.1. Время доезда БСМП составило:

- менее 10 минут -39 (23,2%)
- 10 минут – 106 (63,1%)
- 20 минут – 19 (11,3%)
- более 20 минут – 4 (2,4%)

### 4.1.1. Пришлось ли Вам повторно обращаться по телефону для ускорения прибытия БСМП:

- да – 0 (0,0%)
- нет – 168 (100%)

#### **4.2. Вас проконсультировали по телефону**

Ваш вызов переключили на диспетчера для записи на прием к врачу поликлиники

другое                      ответов на этот вопрос нет

#### **5. Вы удовлетворены отношением к Вам (доброжелательность, вежливость) медицинских работников БСМП:**

- да – 166(98,8%)
- нет – 2 (1,2%)

#### **6. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением БСМП:**

- да -166 (98,8%)
- нет -2 (1,2%)

##### **6.1. Что именно Вас не удовлетворило:**

- отсутствовало необходимое оборудование
- отсутствовали необходимые лекарственные препараты
- состояние санитарного транспорта
- другое -2 (1,2%)

#### **7. При оказании медицинской помощи БСМП вызывала дополнительную (специализированную) БСМП:**

- да – 11 (6,5%)
- нет –157 (93,5%)

##### **7.1. Вы удовлетворены отношением к Вам (доброжелательность, вежливость) дополнительной (специализированной) БСМП:**

- да – 11(100%)
- нет – 0(0%)

##### **7.2. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением дополнительной (специализированной) БСМП:**

- да- 11(100%)
- нет- 0(0%)

##### **7.2.1. Что именно Вас не удовлетворило:**

- отсутствовало необходимое оборудование
- отсутствовали необходимые лекарственные препараты
- состояние санитарного транспорта
- другое                      ответов на этот вопрос нет

## 8. БСМП доставила Вас в стационар:

- да – 83 (49,4%)
- нет – 85 (50,6%)

### 8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась – 42 (48,8%)
- после оказания медицинской помощи БСМП была предложена госпитализация, но я отказался – 43 (51,2%)
- по моему мнению, БСМП необоснованно отказала в госпитализации
- БСМП не учла мое мнение по выбору стационара, поэтому я отказался

## Предложения, высказанные в анкетах – 12 (7,1 %):

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Укомплектовать все бригады по 2 медработника | - 1 |
| 2. Все хорошо, огромное спасибо                 | - 2 |
| 3. Благодарность бригаде СМП                    | - 2 |
| 4. Все отлично, все устраивает                  | - 7 |

## Выводы:

1. 98,8% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Своевременность доезда на все вызовы (экстренные и неотложные) составила – 97,6%.
3. Результаты анкетирования доведены до сведения коллектива по подстанциям.
4. Старшим врачам подстанций, заведующей оперативным отделом, главному фельдшеру, старшим фельдшерам – на пятиминутках напоминать медицинским работникам о соблюдении деонтологии; об информировании пациентов о медикаментах, используемых при оказании СМП; о необходимости отмечать вызова для активного посещения пациентов в поликлиники, об ответственности за своевременность доезда.
5. Заведующим оперативным отделом, отделом статистики и линейного контроля, заведующим п/с., старшим врачам и старшим фельдшерам подстанций продолжить контроль за своевременностью доезда БСМП до вызова.

Главный врач  
ГБУЗ «КССМП» г.Оренбурга

Иванов В.Б.

