

Утверждаю:

Главный врач ГБУЗ «ГССМП»  
г.Оренбурга

\_\_\_\_\_ А.М. Боев  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

## Результаты

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

Социологический опрос проведен среди сотрудников ОАО ПО «Стрела» в июне-июле-августе 2013г. Роздано 2500 анкет, возвращено – 2316 (92,6%).

Всего обработано анкет - 2316

1.Как Вы оцениваете работу скорой медицинской помощи?

- удовлетворительно 1836 - 79,3 %
- неудовлетворительно 280 - 12,1 %
- затрудняюсь ответить 200 - 8,6 %

2.Бригада скорой помощи к Вам приехала после вызова -

- до 20 мин 1694 - 73,1 %
- позже 20 мин 446 - 19,3 %
- затрудняюсь ответить 176 - 7,6 %

3.Дозвониться по специальной линии 03 Вам удалось быстро?

- да 1857 - 80,2 %
- нет 323 - 13,9 %
- затрудняюсь ответить 136 - 5,9 %

4.Информировали Вас медработники скорой помощи о лекарственных препаратах, которые Вам были сделаны?

- да 1742 - 75,2 %
- нет 392 - 16,9 %
- затрудняюсь ответить 182 - 7,9 %

5.Медработники были внимательны?

- да 1757 - 75,9 %
- нет 401 - 17,3 %
- затрудняюсь ответить 158 - 6,8 %

6.Пол	
- мужской	1151 - 49,7 %
- женский	1165 - 50,3 %

7.Возраст	
- от 15 до 20 лет	107 - 4,6 %
- от 21 до 30 лет	369 - 15,9 %
- от 31 до 40 лет	616 - 26,6 %
- от 41 до 50 лет	524 - 22,6 %
- от 51 до 60 лет	445 - 19,2 %
- от 61 до 70 лет	226 - 9,8 %
- от 71 и старше	29 - 1,3 %

**Предложения,**  
высказанные в 286 анкетах (12,34%):

1. Улучшить обеспеченность службы современными, качественными медикаментами - 10
2. Соблюдать принципы деонтологии (внимательнее относиться к больным, быть вежливыми, терпимыми, добрыми, человечными, уметь слушать, помнить о клятве Гиппократата) - 41
3. Увеличить штат сотрудников - 6
4. Повысить уровень квалификации мед.работников - 16
5. Повысить оперативность (быстрее приезжать, сократить время прибытия до 15 минут) - 19
6. Улучшить техническое оснащение (современная диагностическая аппаратура) - 14
7. Увеличить количество бригад - 4
8. Работать лучше, добросовестнее, ответственнее, организованнее - 18
9. Стимулировать работников повышением зар.платы - 23
10. Благодарности в адрес службы (спасибо, так и работать) -177
11. Обновить автопарк (закупать современные АСМП, заменить УАЗики) - 9
12. В АСМП нужны дополнительные места для сопровождающих - 1
13. В АСМП зимой холодно - 3
14. Обращаться к руководству почаще - 5
15. Предложения по информатизации:
  - возможность вызывать СМП по сети интернет - 4
  - сделать линию on line в интернете по консультациям по оказанию СМП
  - оснастить бригады планшетами с выходом в интернет
  - информировать население о номерах сотовых телефонов, с которых можно вызвать скорую помощь
16. Предложения в адрес других ЛПУ и служб города:
  - отремонтировать дороги, ликвидировать пробки, заторы на дорогах - 3

- госпитализировать пожилых граждан - 1
- чтобы разрешали доставлять больных не только в дежурные больницы - 1
- закупать вертолеты - 1
- старые эндоскопы - 1
- передавать данные посещения участковому врачу - 1
- плохо, что больница отказывается принимать больного - 1

### **Выводы комиссии:**

1. 79% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Довести до сведения коллектива по подстанциям результаты анкетирования.
3. Зав.подстанциями, зав.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.

Председатель комиссии:

Зам.главного врача по ОМР

С.Я. Буташова

Члены комиссии:

Зам.главного врача по  
медицинской части

Т.Б. Даньшина

Начальник отдела АСУ и  
информационной безопасности

А.А. Шаров

Фельдшера-статистики

В.Г. Карандакова

В.В. Попова