

Результаты

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

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в I квартале 2019г. В опросе приняли участие 210 человек.

Всего обработано анкет - 210

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) – 193 (91,9%)
- психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц -0 (0,0%)
- родов, угрозы прерывания беременности -17 (8,1%)
- медико-санитарных последствий ЧС -0(0%)
- другое- 0(0%)

2. Как часто Вы вызываете скорую медицинскую помощь:

- однократно – 166 (79,0%)
- ежемесячно – 37 (17,6%)
- каждую неделю – 6 (2,9%)
- каждый день – 1 (0,5%)
- несколько раз в день – 0(0%)

3. Вы вызывали скорую медицинскую помощь по телефону:

- 03 – 65 (31,0%)
- 103 – 119 (56,7%)
- 112 – 26 (12,4%)
- медицинской организации, оказывающей СМП -0(0%)
- самостоятельно обратились в медицинскую организацию, оказывающую СМП – 0(0%)

3.1 Вы дозвонились с первого раза:

- да -209 (99,5%)
- нет, дозванивался 2 и более раз – 1 (0,5%)
- не дозвонился – 0(0%)

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

- да – 210 (100%)
- нет -0 (0%)

4.1. Время доезда БСМП составило:

- менее 10 минут -38 (18,1%)
- 10 минут – 93 (44,3%)
- 20 минут – 68 (32,4%)
- более 20 минут – 11(5,2%)

8. БСМП доставила Вас в стационар:

- да – 94 (44,8%)
- нет – 116 (55,2%)

8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась – 71 (61,2%)
- после оказания медицинской помощи БСМП была предложена госпитализация, но я отказался – 45(38,8%)
- по моему мнению, БСМП необоснованно отказала в госпитализации
- БСМП не учла мое мнение по выбору стационара, поэтому я отказался

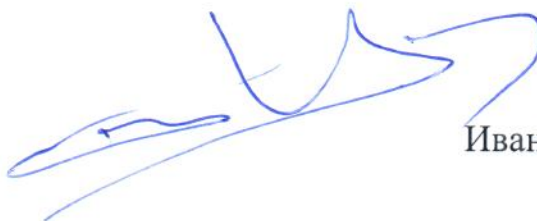
Предложения,
высказанные в
анкетах – 5 (2,4 %):

- | | |
|--|-----|
| 1. Приобрести навигаторы
(для более быстрого поиска адреса) | - 1 |
| 2. Все хорошо, спасибо | - 3 |
| 3. Увеличить количество бригад СМП | - 1 |

Выводы:

1. 95,2% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Своевременность доезда на все вызовы (экстренные и неотложные) составила – 94,8%.
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, старшим врачам и старшим фельдшерам подстанций усилить контроль за своевременностью доезда БСМП до вызова, качеством оказания медицинской помощи.

Главный врач
ГБУЗ «КССМП» г.Оренбурга



Иванов В.Б.