

Результаты

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

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в I квартале 2020г. В опросе приняли участие 160 человек.

Всего обработано анкет - 160

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) – 146 (91,3%)
- психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц -2 (1,2%)
- родов, угрозы прерывания беременности -12 (7,5%)
- медико-санитарных последствий ЧС -0(0%)
- другое- 0(0%)

2.Как часто Вы вызываете скорую медицинскую помощь:

- однократно – 128 (80,0%)
- ежемесячно – 19 (11,9%)
- каждую неделю – 12 (7,5%)
- каждый день – 1(0,6%)
- несколько раз в день – 0(0%)

3.Вы вызывали скорую медицинскую помощь по телефону:

- 03 – 59 (36,9%)
- 103 – 76 (47,5%)
- 112 – 25 (15,6%)
- медицинской организации, оказывающей СМП -0(0%)
- самостоятельно обратились в медицинскую организацию, оказывающую СМП – 0(0%)

3.1 Вы дозвонились с первого раза:

- да -157 (98,1%)
- нет, дозванивался 2 и более раз – 2 (1,9%)
- не дозвонился – 0(0%)

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

- да – 159 (99,4%)
- нет -1(0,6%)

4.1. Время доезда БСМП составило:

- менее 10 минут -24(15,0%)
- 10 минут – 91(56,9%)
- 20 минут – 40(25,0%)
- более 20 минут – 5(3,1%)

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

- да – 3 (1,9%)
- нет – 157 (98,1%)

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 – 156 (97,5%)
- нет – 4 (2,5%)

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

- да -156 (97,5%)
- нет -4 (2,5%)

6.1. Что именно Вас не удовлетворило:

- отсутствовало необходимое оборудование -1(25%)
- отсутствовали необходимые лекарственные препараты – 1(25%)
- состояние санитарного транспорта -2 (50%)
- другое 0

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

- да – 7 (4,4%)
- нет – 153 (95,6%)

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

- да – 6 (85,7%)
- нет – 1 (14,3%)

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

- да- 7(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 – 81 (50,6%)
- нет – 79 (49,4%)

8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась – 52 (65,8%)
- после оказания медицинской помощи БСМП была предложена госпитализация, но я отказался – 27(34,2%)
- по моему мнению, БСМП необоснованно отказала в госпитализации
- БСМП не учла мое мнение по выбору стационара, поэтому я отказался

Предложения, высказанные в анкетах – 19 (11,9 %):

1. Приобрести навигаторы
(для более быстрого поиска адреса) - 1
2. Не смогли дозвониться с первого раза - 2
3. Благодарность бригаде СМП - 8
4. Приезжать побыстрее - 6
5. Приобрести для лечения аритмии новокаиномид - 1
6. Желательно, чтобы всегда было 2 медработника - 1
7. Разная

Выводы:

1. 97,5% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Своевременность доезда на все вызовы (экстренные и неотложные) составила – 96,9%.
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 продолжить контроль за своевременностью доезда БСМП до вызова.

Главный врач
ГБУЗ «КССМП» г.Оренбурга



Иванов В.Б.