

Результаты

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

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в II 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 -0 (0,0%)
- родов, угрозы прерывания беременности -17 (10,1%)
- медико-санитарных последствий ЧС -0(0%)
- другое- 0(0%)

2.Как часто Вы вызываете скорую медицинскую помощь:

- однократно – 139 (82,7%)
- ежемесячно – 23 (13,7%)
- каждую неделю – 4 (2,4%)
- каждый день – 2 (1,2%)
- несколько раз в день – 0(0%)

3.Вы вызывали скорую медицинскую помощь по телефону:

- 03 – 52 (31,0%)
- 103 – 91 (54,2%)
- 112 – 25 (14,8%)
- медицинской организации, оказывающей СМП -0(0%)
- самостоятельно обратились в медицинскую организацию, оказывающую СМП – 0(0%)

3.1 Вы дозвонились с первого раза:

- да -166 (98,8%)
- нет, дозванивался 2 и более раз – 2 (1,2%)
- не дозвонился – 0(0%)

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

- да – 168 (100%)
- нет -0 (0%)

4.1. Время доезда БСМП составило:

- менее 10 минут -39 (23,2%)
- 10 минут – 94 (56,0%)
- 20 минут – 30 (17,8%)
- более 20 минут – 5 (3,0%)

8. БСМП доставила Вас в стационар:

- да – 95 (56,5%)
- нет – 73 (43,5%)

8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась – 41 (56,2%)
- после оказания медицинской помощи БСМП была предложена госпитализация, но я отказался – 31(42,4%)
- по моему мнению, БСМП необоснованно отказала в госпитализации
- БСМП не учла мое мнение по выбору стационара, поэтому я отказался – 1 (1,4%)

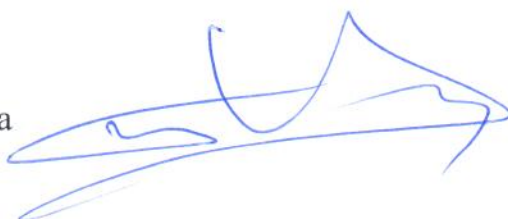
Предложения, высказанные в анкетах – 17 (10,1 %):

- | | |
|------------------------------------|-----|
| 1. Чаще обновлять АСМП | - 2 |
| 2. Все хорошо, спасибо | - 8 |
| 3. Увеличить количество бригад СМП | - 1 |
| 4. Приезжать быстрее | - 2 |
| 5. Увеличение заработной платы | - 1 |
| 6. Огромная благодарность | - 3 |

Выводы:

1. 98,2% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Своевременность доезда на все вызовы (экстренные и неотложные) составила – 97,0%.
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
Бокарева Т.И.
44 12 71



Иванов В.Б.