

## Результаты

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

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в III квартале 2019г. В опросе приняли участие 238 человек.

Всего обработано анкет - 238

### 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) – 217 (91,2%)
- психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц -3 (1,3%)
- родов, угрозы прерывания беременности -18 (7,5%)
- медико-санитарных последствий ЧС -0(0%)
- другое- 0(0%)

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

- однократно – 181 (76,1%)
- ежемесячно – 51 (21,4%)
- каждую неделю – 5 (2,1%)
- каждый день – 1 (0,4%)
- несколько раз в день – 0(0%)

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

- 03 – 78 (32,8%)
- 103 – 111 (46,6%)
- 112 – 49 (20,6%)
- медицинской организации, оказывающей СМП -0(0%)
- самостоятельно обратились в медицинскую организацию, оказывающую СМП – 0(0%)

### 3.1 Вы дозвонились с первого раза:

- да -232 (97,5%)
- нет, дозванивался 2 и более раз – 6 (2,5%)
- не дозвонился – 0(0%)

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

- да – 238 (100%)
- нет -0 (0%)

### 4.1. Время доезда БСМП составило:

- менее 10 минут -34 (14,3%)
- 10 минут – 111 (46,6%)
- 20 минут – 88 (37,0%)
- более 20 минут – 5 (2,1%)



## 8. БСМП доставила Вас в стационар:

- да – 130 (54,6%)
- нет – 108 (45,4%)

### 8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась – 52 (48,1%)
- после оказания медицинской помощи БСМП была предложена госпитализация, но я отказался – 56(51,9%)
- по моему мнению, БСМП необоснованно отказала в госпитализации
- БСМП не учла мое мнение по выбору стационара, поэтому я отказался – 0 (0,0%)


## Предложения, высказанные в анкетах – 10 (4,2 %):

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Большое спасибо                       | – 3 |
| 2. Приезжать быстрее                     | - 1 |
| 3. Все хорошо, все устраивает            | - 5 |
| 4. Быстро реагируете, вовремя приезжаете | - 1 |

## Выводы:

1. 98,7% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Своевременность доезда на экстренные вызова составила – 97,9%.
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, качеством оказания медицинской помощи.

Главный врач  
ГБУЗ «КССМП» г.Оренбурга  
Бокарева Т.И.  
44 12 71



Иванов В.Б.

