

Результаты

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

Социологический опрос проведен методом телефонного интервьюирования в IV квартале 2018г. В опросе приняли участие 134 человека.

Всего обработано анкет - 134

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) – 129(96,3%)
- психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц -1 (0,7%)
- родов, угрозы прерывания беременности -4(3,0%)
- медико-санитарных последствий ЧС -0(0%)
- другое- 0(0%)

2. Как часто Вы вызываете скорую медицинскую помощь:

- однократно – 100(74,7%)
- ежемесячно – 27(20,1%)
- каждую неделю – 7(5,2%)
- каждый день – 0(0,0%)
- несколько раз в день – 0(0%)

3. Вы вызывали скорую медицинскую помощь по телефону:

- 03 – 33(24,6%)
- 103 – 92(68,7%)
- 112 – 9(6,7%)
- медицинской организации, оказывающей СМП -0(0%)
- самостоятельно обратились в медицинскую организацию, оказывающую СМП – 0(0%)

3.1 Вы дозвонились с первого раза:

- да -129(96,3%)
- нет, дозванивался 2 и более раз – 5(3,7%)
- не дозвонился – 0(0%)

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

- да – 134(100%)
- нет -0(0%)

4.1. Время доезда БСМП составило:

- менее 10 минут -23(17,2%)
- 10 минут – 61(45,5%)
- 20 минут – 49(36,6%)
- более 20 минут – 1(0,7%)

8. БСМП доставила Вас в стационар:

- да – 53(39,6%)
- нет – 81(60,4%)

8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась – 56(69,2%)
- после оказания медицинской помощи БСМП была предложена госпитализация, но я отказался – 25(30,8%)
- по моему мнению, БСМП необоснованно отказала в госпитализации
- БСМП не учла мое мнение по выбору стационара, поэтому я отказался


Предложения,
высказанные в
анкетах – 30 (22,4 %):

- | | |
|--|------|
| 1. Приобрести навигаторы
(для более быстрого поиска адреса) | - 1 |
| 2. Все хорошо, спасибо | - 23 |
| 3. Благодарность бригаде СМП | - 5 |
| 4. Увеличить заработную плату мед.работникам | - 1 |

Выводы:

1. 100% опрошенных удовлетворены работой службы СМП.
2. Своевременность доезда на все вызовы (экстренные и неотложные) составила – 99,3%.
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.

