

Д О В І Д К А

про результати проведеного анкетування в Горішньоплавнівській міській стоматологічній поліклініці протягом I кварталу 2017 року

Анкетування проводилось з 09.03.17р. по 15.03.17р. (в 22 каб. – ортопедичний прийом)

Роздано 50 анкет, прийняли участь 49 осіб.

Результати анкетування представлені таким чином:

1. В анкетуванні взяли участь :

- жінок - 30 (61,2 %)
- чоловіків - 19 (38,8%)

За віком:

- 20 - 24 років - 0 (0%);
- 25 – 34 років - 0 (0%);
- 35 – 44 років - 1 (2%);
- 45 – 59 років - 24 (49%);
- більше 60 - 24 (49%).

За освітою:

- вища - 12 (24,5%);
- середня спеціальна - 9 (18,4%);
- повна загальна - 18 (57,1%);

2. Населення оцінило якість надання стоматологічної допомоги в балах (від 1 до 5) так:

- 1 - 0 (0%);
- 2 - 0 (0%);
- 3 - 1 (2%);
- 4 - 18 (36,8%);
- 5 - 30 (61,2%).

3. Задоволеність медичним обслуговуванням:

- повністю - 39 (79,6%);
- частково - 8 (16,3%);
- не задоволений - 0 (0%);
- важко відповісти - 2 (4,1%).

4. Задоволеність населення відношенням медичного персоналу:

- | | <i>лікарі</i> | <i>середній медперсонал</i> | <i>молодший медперсонал</i> |
|--------------------|---------------|-----------------------------|-----------------------------|
| - повністю | - 45 (92%); | 41 (83,7%); | 44 (90%) |
| - частково | - 4 (8%); | 8 (16,3%); | 5 (10%) |
| - не задоволені | - 0 (0%); | 0 (0%); | 0 (0%) |
| - важко відповісти | - 0 (0%); | 0 (0%); | 0 (0%) |

5. Наявність випадків грубого відношення до пацієнтів зі сторони медичного персоналу:

- лікар - 0 (0%);
- сестра медична - 0 (0%);
- молодша медсестра - 0 (0%).

6. Задоволеність роботою реєстратури:
- повністю - 32 (65,3%);
 - частково - 12 (24,5%);
 - не задоволені - 1 (2%);
 - важко відповісти - 4 (8,2%).
7. Скільки часу доводилось очікувати на прийом до лікаря:
- до 15 хв. - 22 (44,9%);
 - до 30 хв. - 25 (51%);
 - більше 1 години - 2 (4,1%).

8. Необхідність введення платних послуг:
- так - 3 (6,1%);
 - ні - 38 (77,6%);
 - важко відповісти - 8 (16,3%).

9. Чи покращиться якість обслуговування при введенні платних послуг:
- так - 3 (6,1%);
 - ні - 38 (77,6%);
 - важко відповісти - 8 (16,3%).

10. Що покращить якість обслуговування пацієнтів в поліклініці:
- збільшення бюджетного фінансування - 45 (92%);
 - введення платних послуг - 3 (6%);
 - посилення контролю - 1 (2%);
 - інше - 0 (0%).

Висновки:

Позитивні сторони:

1. 98% населення оцінило якість надання стоматологічної допомоги в 4 та 5 балів по 5 – ти бальній системі.
2. Випадків грубого відношення до пацієнтів зі сторони медичного персоналу не було.
3. 95% респондентів залишились задоволені медичним обслуговуванням та 89% - роботою реєстратури.

Негативні сторони:

1. 4,1% пацієнтів очікувало на прийом до лікаря більше 1 години.

16.03.17р.

Гол. лікар
стоматполіклініки



Н.Г. Малигіна