



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**Саратовский государственный медицинский университет
имени В.И. Разумовского**

(ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им.В.И. Разумовского» Минздрава России)

Анализ удовлетворенности населения амбулаторно-поликлинической помощью.

Выполнила:

Немкова О.М.

Научный руководитель:

Аранович Л.М.

Объект исследования - население, получающее амбулаторно-поликлиническую помощь на базе ГУЗ «Саратовской городской поликлиники №2».

Предмет исследования - удовлетворенность потребителей качеством медицинских услуг, получаемых на базе ГУЗ «Саратовской городской поликлиники №2».

Цель дипломной работы - определение удовлетворенности пациентов амбулаторно-поликлинической помощью на базе ГУЗ «Саратовской городской поликлиники № 2».

Исследование было проведено на базе ГУЗ
«Саратовская городская поликлиника №2»
ЛПО № 1



Для достижения, поставленной цели, нам необходимо выполнить ряд задач:

1. Провести обзор литературы, относящийся к данной теме;
2. Изучить принципы организации управления качеством медицинской помощи ГУЗ «Саратовской городской поликлинике № 2».
3. Проанализировать уровень удовлетворенности населения доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи на базе ГУЗ «Саратовской городской поликлиники № 2».



Рис. 1 Структура населения по полу

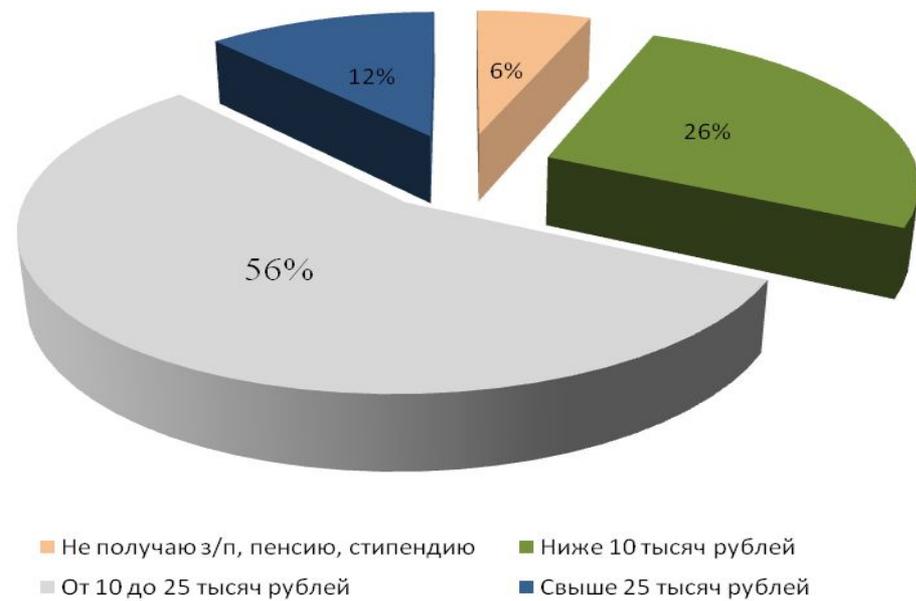


Рис. 2 Социальный статус респондентов

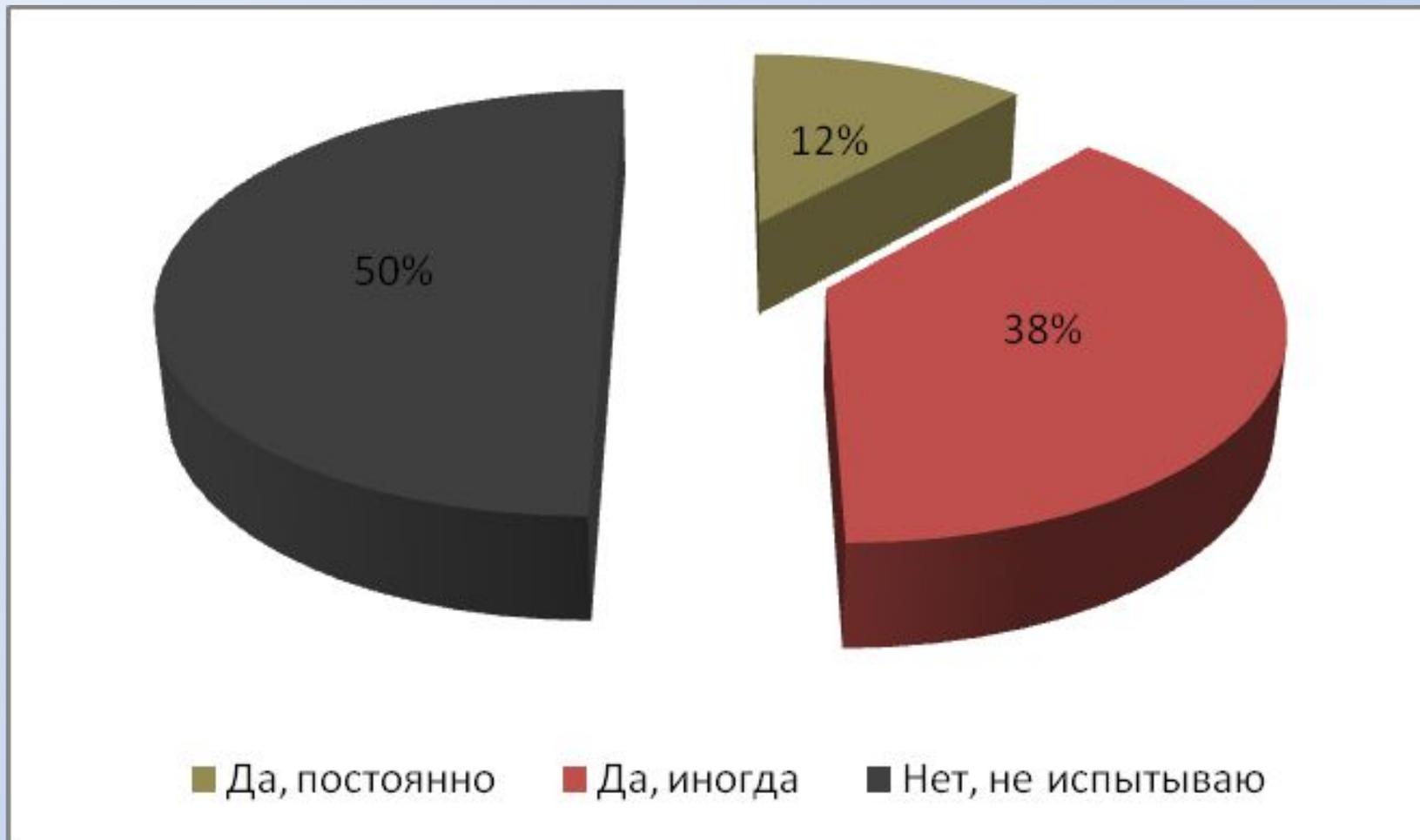


Рис. 3 Испытывают ли респонденты трудности при обращении к врачу.

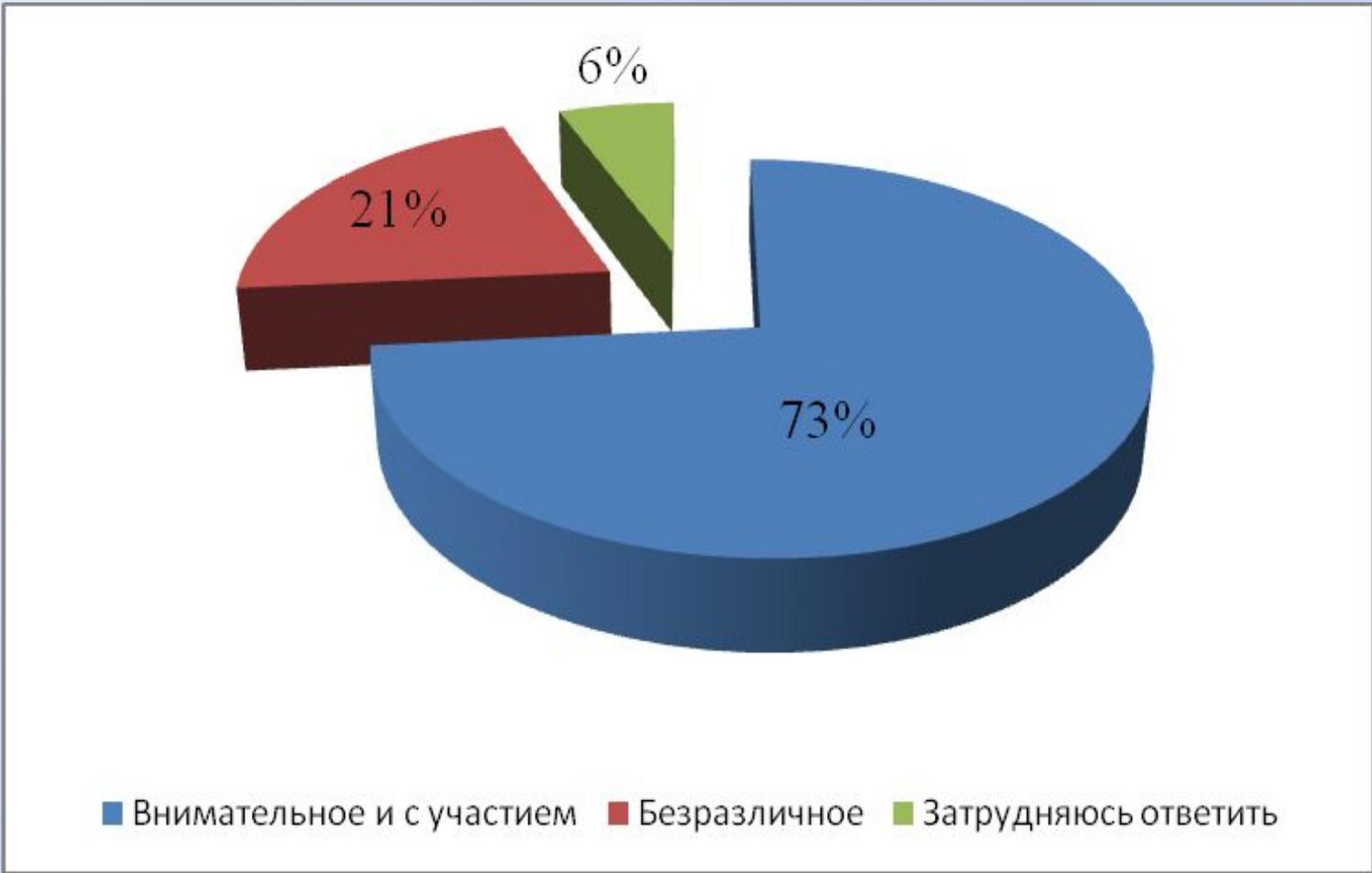


Рис. 4 Отношение врачей к пациентам.

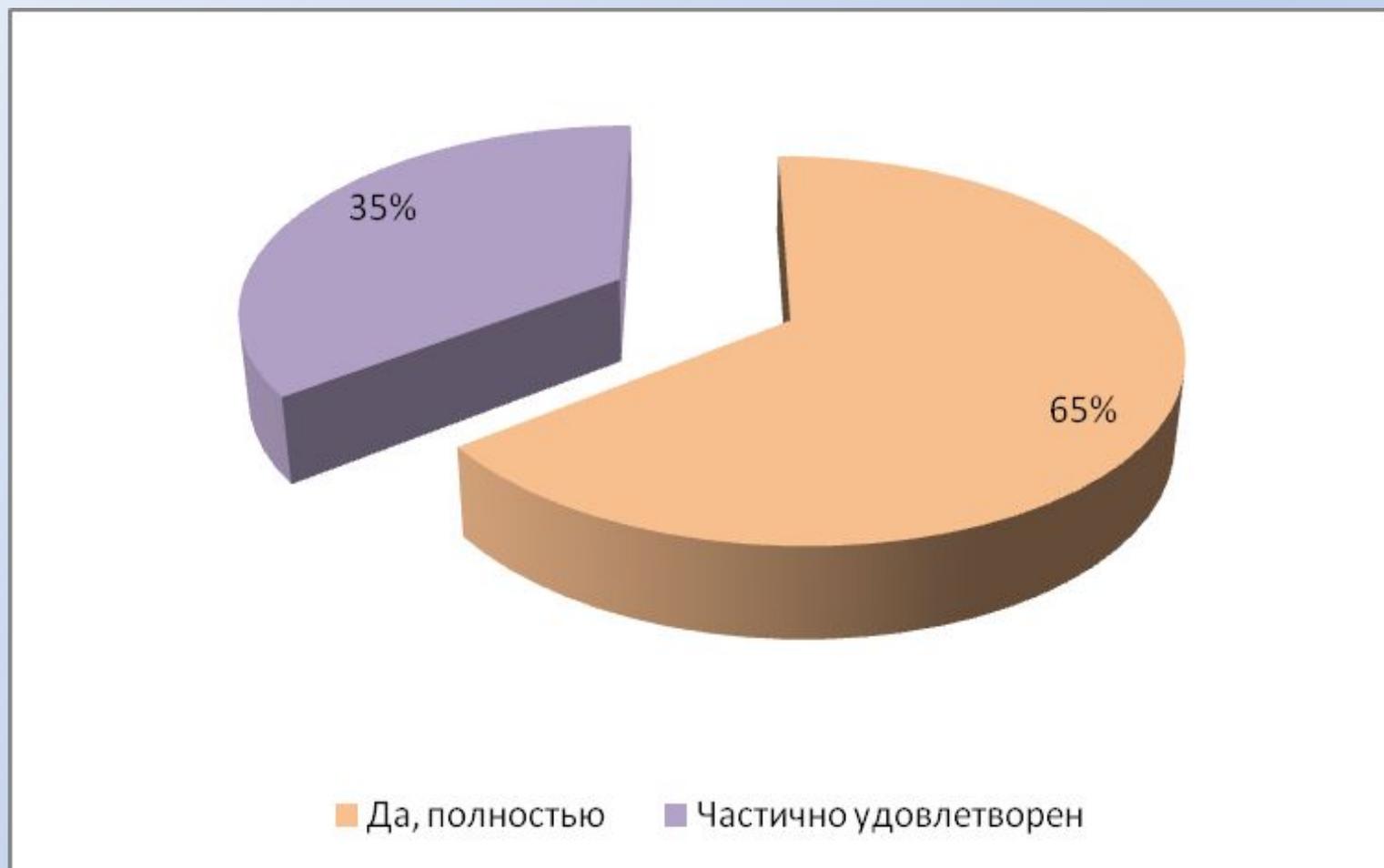


Рис. 5 Удовлетворенность оказанием медицинской помощью.

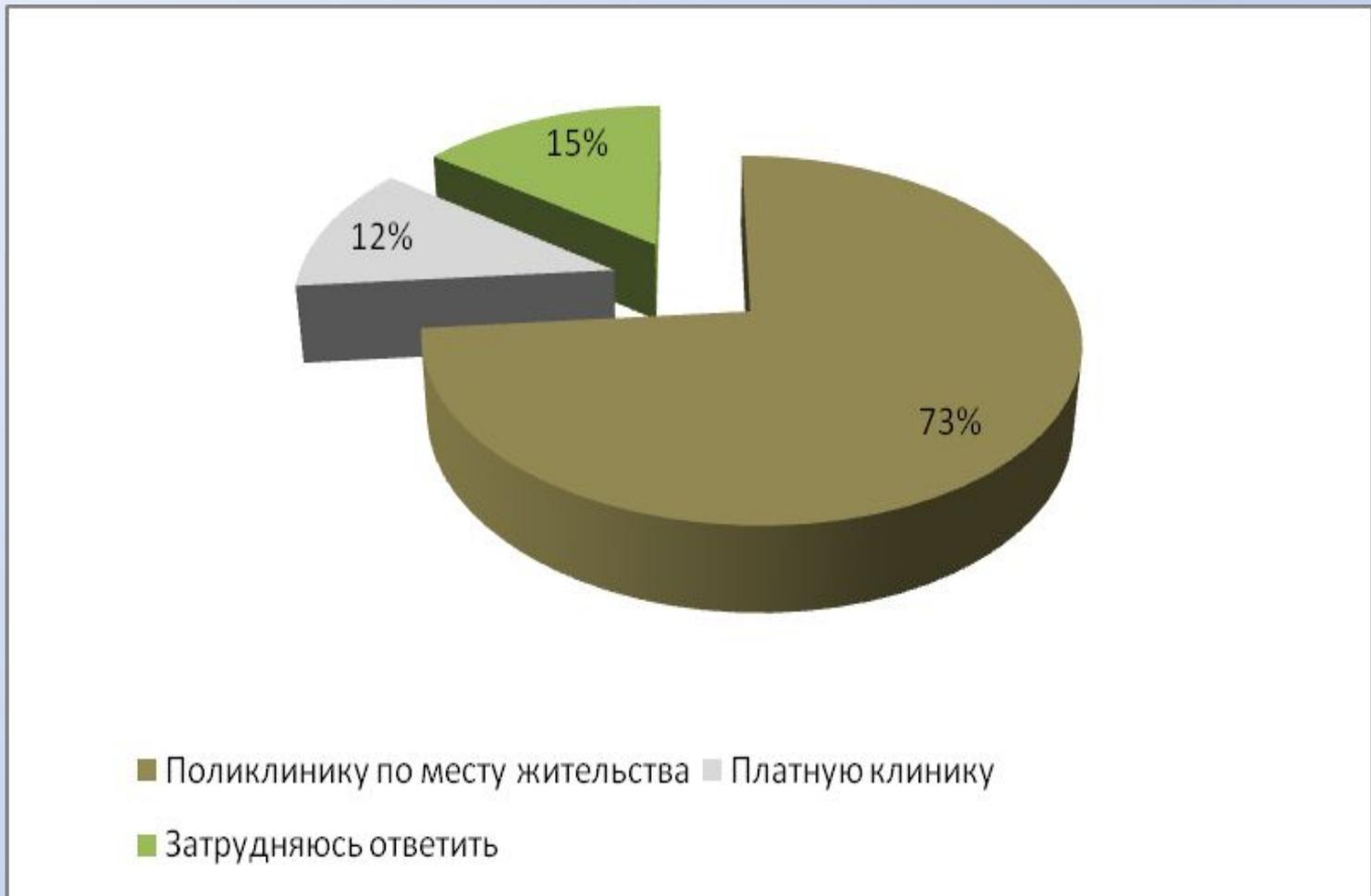


Рис.7 Поликлиника по месту жительства или платная клиника.

Проведя анализ, можно сказать, что у опрошенных пациентов сложился недостаточно высокий уровень удовлетворенности амбулаторно-поликлинической помощью, получаемой в ГУЗ «Саратовской городской поликлинике №2».

На основании полученных данных можно сделать вывод, что главной проблемой ГУЗ «Саратовской городской поликлиники №2» является безразличное отношение лечащих врачей и медперсонала к пациентам.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ:

1. Установить нормы поведения медицинского персонала.
2. Подбирать персонал, который максимально соответствует требованиям, которые ориентированы на пациента.
3. Проводить социально-психологические тренинги для медицинских работников.
4. В качестве поощрения, возможно, давать отличившимся сотрудникам стимулирующие надбавки.
5. Разработать памятку для врачей и медицинских сестер.
6. Получение обратной связи от пациентов.

Благодарю за внимание!