Обобщенные результаты социологического опроса в ГАУ РС(Я) «РСОЦКРИ»

ГАУ РС (Я) «РСОЦКРИ» обобщены результаты социологического опроса, проведенного среди пациентов реабилитационного центра.

1. Как Вы оцениваете эффективность реализации рекомендованных мероприятий (услуг) медицинской и социальной реабилитации?

Ответы:

1. полное восстановление утраченных функций организма – 5%
2. частичное восстановление – 82%

3) положительные результаты отсутствуют – 3%

Результаты социологического опроса, проведенного среди пациентов реабилитационного центра, в целом, показывают позитивную динамику эффективность реализации рекомендованных мероприятий (услуг) медицинской и социальной реабилитации.

1. Как Вы оцениваете качество и эффективность выполнения рекомендованных мероприятий по медицинской и социальной реабилитации?

Ответы:

1. в полном объеме -54%
2. частично -40%
3. не выполняются -0%

Динамика качества и эффективности выполнения рекомендованных мероприятий по медицинской и социальной реабилитации выявлены существенные различия между ответами «в полном объеме» и «частично». Эти результаты в целом подтверждают о том, что мероприятия выполняются.

1. В каких услугах Вы больше всего нуждаетесь?

Ответы:

1. медицинские услуги (восстановительное лечение) – 78%
2. психологические услуги – 9%
3. бытовые услуги – 0%
4. культурные услуги -3%
5. доступность среды -7%

Число опрошенных респондентов больше всего нуждаются в предоставлении медицинских услуг (восстановительное лечение). Это оценивается тем, что в действительности нуждаемость в комплексной реабилитации высока.

1. На какое место Вы ставите медицинские услуги (восстановительное лечение)?

Ответы:

Первое – 64%

Второе – 21%

Третье – 2%

(подчеркнуть)

Число 64% опрошенных респондентов выбрали ответ «первое», 21% - «второе», 2% - «третье». Важно отметить, что данная ситуация характеризует медицинские услуги, как первоочередной услугой в реабилитации.

1. Изменилось ли Ваше самочувствие после прохождения реабилитации?

Ответы:

1. определенно улучшилось – 41%
2. скорее улучшилось – 30%
3. сложно сказать изменилось или нет – 17%

Оценка ситуации самочувствия после прохождения реабилитации, большинство 41% опрошенных респондентов ответили «улучшилось», 30% - «скорее улучшилось», 17% - «сложно сказать изменилось или нет». Одновременно с этим показателем можно сказать о том, что комплексная реабилитация помогает восстанавливаться после болезни и улучшается самочувствие пациента.

1. Удовлетворены ли Вы качеством работы врачей Центра?

Ответы:

1. да, удовлетворен (а) – 88%
2. не полностью – 8%
3. нет, не удовлетворен (а) – 0%

Важно отметить, что данный вопрос характеризирует не только работу врачей, а в целом предоставление медицинских услуг. В этой связи хочется отметить, что нуждаемость в предоставлении медицинских услуг высока, так как большинство опрошенных респондентов поступили из сельских местностей, где потребность в медицинских работниках, узких специалистов.

1. Удовлетворены ли Вы качеством работы среднего медперсонала Центра?

Ответы:

1. да, удовлетворен (а) – 85%
2. не полностью – 5%
3. нет, не удовлетворен (а) – 0%

Оценка ситуации работы среднего медперсонала реабилитационного центра показало, ответ 85% «да» - больше всего ответили респонденты, 5% - «не полностью», 0% - «нет». Одновременно с этим существенно выросло доверие пациентов к среднему медперсоналу, так как выполнение процедур требует определенных знаний и методов работы.

1. Удовлетворены ли Вы обслуживанием работников Центра младшим медицинским персоналом?

Ответы:

1. да, удовлетворен (а) – 88%
2. не полностью – 4%
3. нет, не удовлетворен (а) – 1%

Позитивная статистика показала о том, что работа младшего медицинского персонала улучшилось. Изменения в работе реабилитационного центра, новые подходы к комплексной реабилитации опрошенные респонденты ответили «да» - 88%, «не полностью» - 4%, «нет» - 1%. Пациенты уверены в том, что действительно младший медицинский персонал лучшие помощники.

1. Удовлетворены ли Вы качеством работы столовой Центра?

Ответы:

1. да, удовлетворен (а) – 76%
2. не полностью – 14%
3. нет, не удовлетворен (а) – 0%

Граждане в целом высоко оценивают работу столовой. По данным исследования работа столовой находится на высоком уровне 76% опрошенных респондентов ответили «да», 14% «не полностью», 0% «нет». При этом большая часть опрошенных респондентов высказывают мнения в пользу качества приготовления пищи. Имеется достаточный рацион питания, разнообразие меню, пациенты в целом довольны.

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью персонала, предоставляющих услуги: врачи, социальные работники, инструкторы и прочие сотрудники?

Ответы:

1. да, удовлетворен (а) – 89%
2. не полностью – 4%
3. нет, не удовлетворен (а) – 0%

Оценка ситуации с доброжелательностью и вежливостью персонала, предоставляющих услуги показала, что большинство опрошенных респондентов 89% «да, удовлетворены (а)», 4% «не полностью, 0% «нет, не удовлетворен (а)». Здесь нужно отметить следующее, доброжелательность и вежливость персонала оказалось важнее, так как восстановительное лечение в большинстве случаев зависит от психологической обстановки в самом реабилитационном центре.

1. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информаторов (информационных терминалов и др.)?

Ответы:

а) да, удовлетворен (а) – 71%

б) не полностью – 20%

в) нет, не удовлетворен (а) – 0%

Предпочтения качества организационными условиями предоставления услуг у опрошенных респондентов оказалось 71% «да», 20% - «не полностью», 0% - «нет». График работы реабилитационного центра, оснащение материально-технической базой в большинстве случаев соответствует установленным требованиям. Палаты, коридоры, указатели имеются на достаточном уровне. Плановые проверки надзорных органов и учения проводятся в соответствии графиком работы. Длительность ожидания предоставления реабилитационных услуг соответствует времени и стандарту.

1. Как Вы оцениваете качество и эффективность реализации рекомендованных мероприятий (услуг) по социальной реабилитации?

Ответы:

12.1) **Социально-бытовые услуги:**

а) удовлетворительно – 89%

б) неудовлетворительно – 1%

12.2) **Социально-психологические услуги:**

а) фон настроения улучшился – 91%

б) без изменений – 0%

12.3) **Социально-педагогические:**

а) улучшение общительности – 47%

б) восстановлена речь полностью или частично (при нарушениях речи) – 8%

в) без изменений – 5%

12.4) **Социокультурные услуги:**

а) да, удовлетворен (а) – 72%

б) не полностью – 7%

в) нет, не удовлетворен (а) – 2%

12.5) **Социально-средовые услуги:**

а) да, удовлетворен (а) – 65%

б) не полностью – 11%

в) нет, не удовлетворен (а) – 0%

Отдельного внимания заслуживает предоставление социоально-психологических услуг. По данным опрошенных респондентов 91% «да» оценивают работу психолога. Работа культорганизатора в реабилитации тоже очень важны, о чем подтверждает 72% опрошенных респондентов с ответом «да». Подавляющее большинство опрошенных респондентов нуждаются в предоставлении социально-бытовых услуг.

1. Какие услуги Вы получили (получаете) в ходе реабилитации? (Отметьте все подходящие варианты ответа):

Ответы:

1. консультация лечащего врача, врача специалиста(невропатолога, физиотерапевта, кардиолога, травматолога, терапевта, эндокринолога, психотерапевта) – 76%
2. проведение процедур, связанных со здоровьем (динамическое наблюдение врача-специалиста для выявления отклонений в состоянии их здоровья) – 29%
3. физиопроцедуры – 51%
4. лечебная физкультура (ЛФК), занятия на тренажерах – 83%
5. массаж (ручной, аппаратный) – 68%
6. работа на восстановлении функций движения с эрготерапевтом – 38%
7. обучение навыкам самообслуживания в быту – 14%
8. консультация психолога, психологическая работа в группе – 40%
9. обучение с логопедом по восстановлению речи – 30%
10. обучение навыкам использования техническими средствами реабилитации (ТСР) – 16%
11. обучение компьютерной грамотности (поиск информации, работа с госуслугами и др.) – 5%

Исследование доли опрошенных респондентов составило за консультацию врачей, узких специалистов составило 76% от числа опрошенных, проведение процедур связанных со здоровьем набрало 29 %, 51 % - нуждаемость имеют по физиопроцедурам. Наименьшее количество набрало обучение на компьютере – 5% Посещение эрготерапевтов, психологов, логопедов остается на среднем уровне. При этом нуждаемость в предоставлении услуги ЛФК и массажа остается актуальным.

1. Удовлетворены ли Вы полученными реабилитационными услугами?

Ответы:

а) да, удовлетворен (а) – 83%

б) не полностью – 10%

в) нет, не удовлетворен (а) – 1%

Важно отметить также, что повысилось качество предоставления социальных услуг. Все больше применяется в практике новые реабилитационные программы. Работа ведется на результативность, улучшение состояния пациента. Число опрошенных респондентов 83% «да», 10% «не полностью», 1% «нет».

Таким образом, в целом комплексная реабилитация опрошенных респондентов довольны работой реабилитационного центра. Нуждаемость в предоставлении медицинских услуг (восстановительное лечение) особенно после инсульта остается актуальным, о чем подтверждает данный социологический опрос. Вместе с тем, существующие стандарты реабилитации инвалидов требуют дополнительной разработки, улучшения, новых подходов. Повышение качества и доступности предоставления медицинской услуги являются надежной основой для дальнейшего увеличения удовлетворенности инвалидов.