



Согласовано:

Директор ТФОМС РК  
А.М. Гравов

**Аналитическая справка**  
**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня**  
**удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания**  
**амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи**  
**в ГБУЗ РК «Больница скорой медицинской помощи».**

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 15.03.2019 № 107 «О проведении социологического опроса с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи в медицинских организациях Республики Карелия» в период с 20.03.2019 по 30.03.2019 на базе **ГБУЗ РК «Больница скорой медицинской помощи»** (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО было использовано **2** варианта анкет:

- по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством **амбулаторно-поликлинической медицинской помощи** (опрос проводился на базе травмпункта МО);

- с целью изучения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством **стационарной медицинской помощи** (опрос проводился на базе стационара МО).

Анализ результатов социологического опроса был проведен отдельно по каждому виду медицинской помощи с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

Шкала оценки качества оказываемой медицинской помощи в МО в анкете была построена в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29.05.2009 №118. Баллы, по результатам анкетирования:

1,0 – удовлетворены полностью;

0,75 – больше удовлетворены, чем не удовлетворены (скорее удовлетворен);

0,5 – удовлетворены не в полной мере (скорее не удовлетворен);

0,25 – затруднились ответить

0 – не удовлетворены.

Кроме того, по результатам полученных данных был рассчитан коэффициент удовлетворенности пациента качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:

$$0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)$$

$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{\text{результат формулы}}{N}$$

где: 0,25; 0,5; 0,75; 1,0 – баллы по результатам анкетирования;

N (0,25); N (0,5); N (0,75); N (1,0) - количество случаев анкетирования, получивших данный балл по результатам опроса респондентов;

N – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

В ходе исследования было опрошено **38** респондентов, из них **20 (52,6%)** женщин и **18 (47,4%)** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил **51** год.

### **I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи (анкетирование проводилось на базе травматологического пункта).**

В ходе исследования в МО было опрошено **20** респондентов, из них **11 (55%)** женщин и **9 (45%)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - **50** лет.

Род деятельности респондентов: **14 (70%)** - работающие граждане; **1 (5%)** - неработающие; **1 (5%)** - учащиеся; **3 (15%)** - пенсионеры; **1 (5%)** - временно неработающие (декрет, уход за детьми).

#### **Результаты анкетирования (по показателям).**

##### **1. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?**

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
17	85	1	5	1	5	1	5

Таким образом, по результатам социологического опроса **85%** респондентов отметили внимательное отношение к ним лечащих врачей.

## 2. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медперсонала?

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
17	85	1	5	1	5	1	5

Так, по мнению **85%** опрошенных, медсестры относятся к пациентам с вниманием и участием.

## 3. Удовлетворены ли Вы организацией работы данной МО?

Показатель	Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)		Коэффициент удовлетворенности
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
длительность ожидания в регистратуре	10	50	6	30	2	10	1	5	1	5	0,79
длительность ожидания на прием к врачу	14	70	2	10	2	10	2	10	0	0	0,85
длительность ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	13	65	4	20	1	5	1	5	1	5	0,84
<b>Итого</b>		61,7		20		8,3		6,7		3,3	<b>0,83</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,83** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,78**).

## 4. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе МО, доступной на стендах данной МО?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
11	55	3	15	0	0	5	25	1	5

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО, составил **0,73**.

### 6. Знаете ли Вы, какой страховой медицинской организацией Вы застрахованы?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
18	90	2	10

Уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью достаточно высокий (90%).

### 7. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
15	75	5	25

Только 75% респондентов осведомлены о страховом представителе (далее – СП), его функциональных обязанностях и роли в организации защиты прав пациентов на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

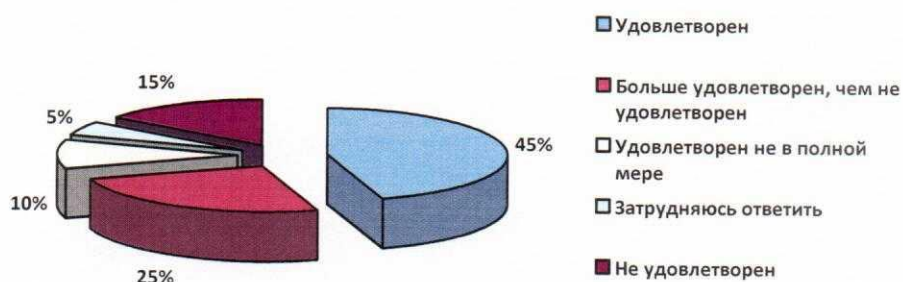
### 8. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
9	45	5	25	2	10	1	5	3	15

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,70 (средний показатель по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – 0,76).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 1.

#### Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи, получаемой в поликлинике (%)



Как видно из диаграммы, 70% респондентов удовлетворены полностью или скорее удовлетворены объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в медицинской организации.

### 12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

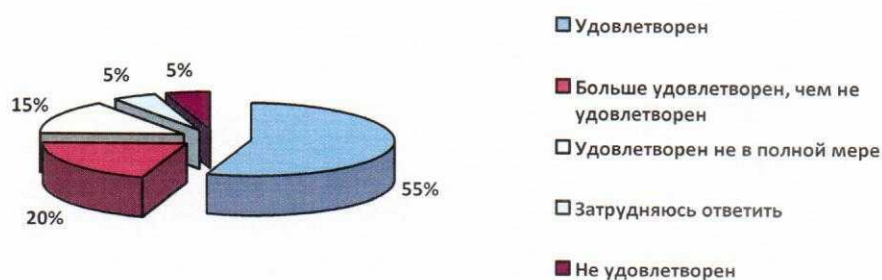
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
11	55	4	20	3	15	1	5	1	5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,79** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,83**).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 2.

Диаграмма 2.

#### Удовлетворенность работой врачей (%)



Как видно из диаграммы, 65% респондентов удовлетворены или скорее удовлетворены работой врачей.

### 13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами?

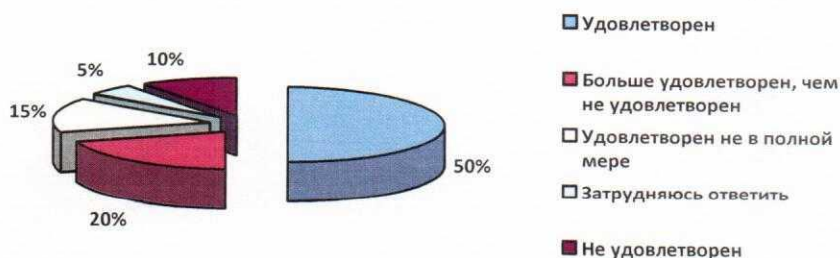
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
10	50	4	20	3	15	1	5	2	10

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,74**, что является высоким показателем (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,66**).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 3.

Диаграмма 3.

#### Удовлетворенность доступность медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами (%)



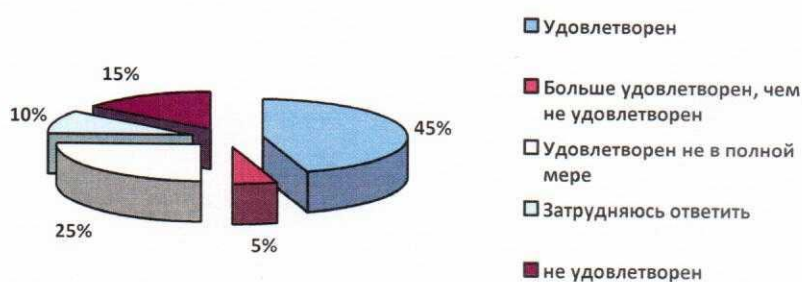
#### 14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
9	45	1	5	5	25	2	10	3	15

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,64** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,73**).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 4.

Диаграмма 4.



#### Выводы:

1. Респонденты медицинской организации высоко оценили организацию работы МО (коэффициент удовлетворенности - **0,83**, при среднем по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,78**); доступность медицинской помощи оказываемой врачами - специалистами (коэффициент удовлетворенности - **0,74**, при среднем по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,66**).

#### II. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством стационарной медицинской помощи.

В ходе исследования было опрошено **18** респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них **9 (50%)** женщин и **9 (50%)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - **51** год.

Род деятельности респондентов: **36,8%** - работающие граждане; **10,5%** - неработающие; **2,6%** - учащиеся; **39,6%** - пенсионеры; **7,9%** - работающий пенсионер; **2,6%** - прочее.

#### Результаты анкетирования (по показателям).

##### 1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи **13 (72,2%)** респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – **3 (16,7%)**; удовлетворены не в полной мере – **1 (5,6%)**; не удовлетворены – **1 (5,6%)**.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,88** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 – **0,80**).

Диаграмма 5.



## 2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)		Не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Коэффициент удовлетворенности
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Работой врачей	12	66,6	4	22,2	1	5,6	1	5,6	0	0	0,86
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	14	77,7	0	0	3	16,7	1	5,6	0	0	0,86
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	12	66,7	3	16,6	2	11,1	1	5,6	0	0	0,85
Организацией и ведением лечебного процесса (обсуждение лечащим врачом схемы и сроков лечения, частота обходов лечащим врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.)	11	61,1	5	27,7	1	5,6	1	5,6	0	0	0,85
Питанием	10	55,6	1	5,6	5	27,7	2	11,1	0	0	0,74
Сроками ожидания плановой госпитализации	10	55,6	0	0	1	5,6	0	0	7	38,8	0,68