



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 медицинской помощи  
в ГБУЗ РК «Городская детская поликлиника №2»**

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 «Городская детская поликлиника №2» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

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 пациентов качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:

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

К удовлетворенности =  $\frac{\dots}{N}$ ,

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 в МО было опрошено **40** респондентов, из них **33 (82,5%)** женщины и **7 (17,5%)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил **32** года (опрашивались родители или иные законные представители несовершеннолетних пациентов, а также дети старшей возрастной категории).

Род деятельности респондентов: **25 (62,5%)** - работающие граждане; **2 (5 %)** - неработающие; **2 (5%)** - учащиеся; **2 (5%)** - пенсионеры; **9 (22,5%)** - 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.	%
32	80	2	5	6	15	0	0

Таким образом, по результатам социологического опроса **80%** респондентов отметили внимательное отношение к ним и к несовершеннолетним пациентам лечащих врачей. При этом ни один из респондентов не отметил грубого к ним или к маленьким пациентам отношения со стороны 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.	%
33	82,5	1	2,5	4	10	2	5

По мнению опрошенных, **82,5%** медсестер относятся к несовершеннолетним пациентам и к их законным представителям с вниманием и участием. При этом **5%** застрахованных (2 человека) отметили, что средний медперсонал относится с раздражением и грубостью.

### 3. Удовлетворены ли Вы результатом посещения участкового педиатра?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
28	70	9	22,5	3	7,5	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,91**, что является высоким показателем (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года - **0,83**).

### 4. 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.	%	
длительностью ожидания в регистратуре	25	62,5	12	30	1	2,5	0	0	2	5	0,86
длительностью ожидания на прием к врачу	18	45	15	37,5	4	10	1	2,5	2	5	0,79
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	20	50	13	32,5	3	7,5	2	5	2	5	0,79
<b>Итого</b>		52,5		33,3		6,7		2,5		5	0,81

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,81** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,78**).

При этом удовлетворены или скорее удовлетворены длительностью ожидания в регистратуре **92,5%** опрошенных, длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования – **82,5%**.

### 5. 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.	%
20	50	14	35	2	5	4	10	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,81**.

### 6. Как Вы чаще всего записываетесь к врачу?

Через Кол-Центр		Лично через регистратуру		Самозапись в холле поликлиники		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
14	35	20	50	1	2,5	5	12,5

Таким образом, пациенты (их законные представители) чаще всего записываются к врачу лично через регистратуру (50%); на втором месте – через кол-центр (35%). Реже всего пациенты используют электронную запись (12,5%) и самозапись в холле поликлиники (2,5%).

### 7. Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы (Ваш ребенок) застрахованы?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
33	82,5	7	17,5

Уровень осведомленности своей страховой принадлежностью, а также страховой принадлежностью своего ребенка, достаточно высокий (82,5%).

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
23	57,5	17	42,5

Только 57,5% респондентов осведомлены о страховом представителе, его функциональных обязанностях и роли в организации защиты прав пациентов на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, несмотря на то, что в поликлинике имеется пост страхового представителя с согласованным графиком работы.

### 9. 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.	%
17	42,5	8	20	8	20	2	5	5	12,5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,69 (средний показатель по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – 0,76). Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 1.

Диаграмма 1.



Как видно из диаграммы, **62,5%** опрошенных удовлетворены полностью или скорее удовлетворены объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в МО.

### 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.	%
23	57,5	10	25	6	15	0	0	1	2,5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,84** (средний показатель по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,83**).

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

Диаграмма 2.



Как видно из диаграммы, **82,5%** 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.	%
19	47,5	9	22,5	12	30	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,79** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,66**).

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

Диаграмма 3.



### 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.	%
23	57,5	4	10	5	12,5	4	10	4	10

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,74** (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 результат посещения участкового врача (коэффициент удовлетворенности - **0,91**, при среднем по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года - **0,83**); доступность медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами (коэффициент удовлетворенности - **0,79**, при среднем по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,66**).
2. Кроме того, опрошенные отметили внимательное отношение к ним и к несовершеннолетним пациентам лечащих врачей.
3. В ходе опроса установлено, что пациенты (их законные представители) чаще всего записываются к врачу лично через регистратуру (**50%**); на втором месте – через кол-центр (**35%**). Реже всего пациенты используют электронную запись (**12,5%**) и самозапись в холле поликлиники (**2,5%**), что способствует неравномерному распределению потока пациентов для записи на прием, перегрузке сотрудников регистратуры.

**Предложения:****Главному врачу МО**

- провести анализ показателей доступности и качества медицинской помощи, полученные по результатам социологического опроса;
- обеспечить информирование пациентов о возможности электронной записи на прием к врачу на сайте <https://reg.zdrav10.ru/>.

**Руководителям СМО обеспечить:**

- контроль доступности и качества оказываемой медицинской помощи в поликлинике МО; соблюдения сроков ожидания плановых диагностических инструментальных и лабораторных исследований; консультаций специалистов;
- усилить работу по информированию застрахованных лиц о деятельности СП в МО (визитки, листовки, указатели, стойка), обеспечить нахождение СП в местах наибольшего скопления и в часы максимальной нагрузки МО по посещениям, наличие опознавательных элементов одежды (корпоративный стиль), бейджа с указанием ФИО страхового представителя;
- информирование застрахованных лиц об их правах при получении медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, в том числе, посредством распространения информационных материалов, публикаций в средствах массовой информации, организации встреч в коллективах застрахованных лиц, выступлений на радио и телевидении и пр.


**ТФОМС РК:**

- представить результаты проведенного социологического опроса в страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного

медицинского страхования в Республике Карелия, в МО и Министерство здравоохранения Республики Карелия;

- разместить результаты проведенного социологического исследования на сайте Фонда;
- учитывать полученные результаты в аналитических материалах;
- обеспечить контроль за деятельностью СП в МО.

Ведущий специалист отдела защиты  
прав застрахованных ТФОМС РК



Маршкова А.Ф.

06.05.19

08.05.19

