



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 «Детская республиканская больница»**

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 24.04.2019 № 153/1 «О проведении социологического опроса с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в медицинских организациях Республики Карелия» в период с 25.04.2019 по 25.05.2019 на базе ГБУЗ РК «Детская республиканская больница» (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 = ----- ,
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 **30** респондентов, из них **25 (83,5%)** женщины и **5 (16,5%)** 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: **22 (73,3%)** - работающие граждане; **2 (6,7 %)** - неработающие; **3 (10%)** - учащиеся; **3 (10%)** - 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.	%
28	93,4	1	3,3	1	3,3	0	0

Таким образом, по результатам социологического опроса **93,4%** 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.

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.	%
27	90	0	0	3	10	0	0

По мнению опрошенных, **90%** медсестер относятся к несовершеннолетним пациентам и к их законным представителям с вниманием и участием.

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.	%
18	60	9	30	2	7	1	3	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,87**, 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	12	40	13	43,3	2	6,7	3	10	0	0	0,78
длительностью ожидания на прием к врачу	12	40	12	40	4	13,4	1	3,3	1	3,3	0,78
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	10	33,4	13	43,3	5	16,7	1	3,3	1	3,3	0,75
Итого		37,8		42,2		12,3		5,5		2,2	0,77

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,77** (средний по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,78**).

При этом удовлетворены или скорее удовлетворены длительностью ожидания в регистратуре **83,3%** опрошенных, длительностью ожидания на прием к врачу – **80%**, длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования – **76,7%**.

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.	%
14	46,7	11	36,7	1	3,3	4	13,3	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,8**.

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.	%
9	30	13	43,3	0	0	8	26,7

Таким образом, пациенты (их законные представители) чаще всего записываются к врачу лично через регистратуру (**43,3%**); на втором месте – через кол-центр (**30%**) и посредством электронной записи (**26,7%**). Самозапись в холле поликлиники не используется (**0%**).

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
30	100	0	0

Уровень осведомленности своей страховой принадлежностью, а также страховой принадлежностью своего ребенка, достаточно высокий (**100%**).

8. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
22	73,3	8	26,7

Только **73,3%** 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?

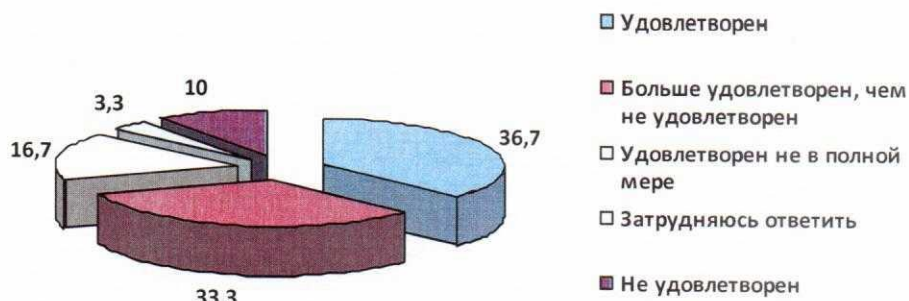
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
11	36,7	10	33,3	5	16,7	1	3,3	3	10

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,71** (средний показатель по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года – **0,70**).

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

Диаграмма 1.

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



Как видно из диаграммы, **70%** опрошенных удовлетворены полностью или скорее удовлетворены объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в МО.

10. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

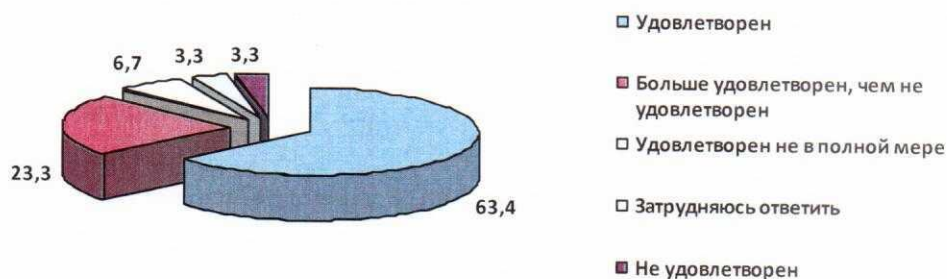
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
19	63,4	7	23,3	2	6,7	1	3,3	1	3,3

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,85** (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.

Удовлетворенность работой врачей (%)



Как видно из диаграммы, **86,7%** респондентов удовлетворены или скорее удовлетворены работой врачей.

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

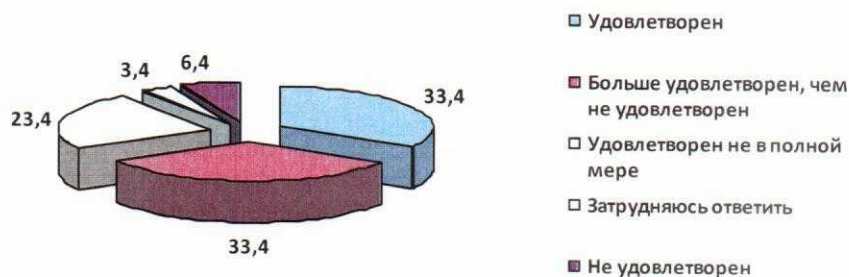
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
10	33,4	10	33,4	7	23,4	1	3,4	2	6,4

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,71** (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 доступностью медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами (%)



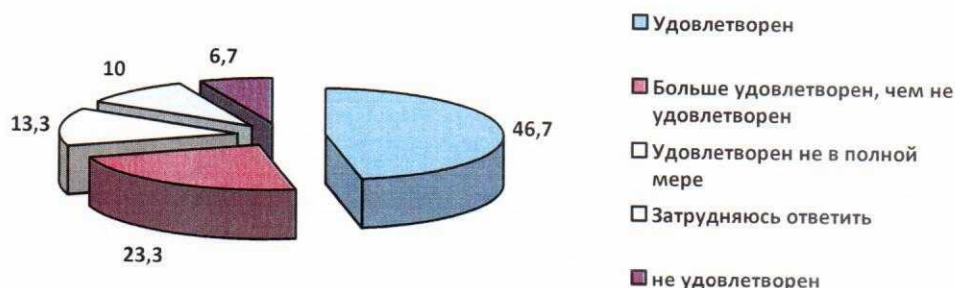
12. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
14	46,7	7	23,3	4	13,3	3	10	2	6,7

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,73** (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 - **0,87**, при среднем по Республике Карелия за 1 квартал 2019 года - **0,83**); доступность медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами (коэффициент удовлетворенности - **0,71**, 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 (**43,3%**); на втором месте – через кол-центр (**30%**) и посредством электронной записи (**26,7%**).

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.

 29.05.2019  29.05.19