



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
поликлиника №2».**

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 25.11.2019 № 439 «О проведении социологического опроса» в 4 квартале 2019 года на базе ГБУЗ РК «Городская 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 пациента качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:

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

$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{\dots}{N},$$

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.

I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощью.

В ходе исследования в МО было опрошено **58** респондентов, из них **44 (76 %)** женщин и **14 (24 %)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил 42 года.

Род деятельности респондентов: 73,5% - работающие граждане; 4,8% - учащиеся; 18,1% - пенсионеры; 1,2% - лица, имеющие инвалидность; 2,4% - 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.	%
53	91,4	3	5,2	2	3,4	0	0

Таким образом, по результатам социологического опроса **91,4 %** респондентов отметили внимательное отношение к ним лечащих врачей. При этом ни один из респондентов не отметил грубого к ним 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.	%
51	87,9	1	1,7	5	8,6	1	1,7

Так, по мнению **87,9 %** опрошенных, медсестры относятся к пациентам с вниманием и участием.

3. Удовлетворены ли Вы результатом посещения участкового врача?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
44	75,9	12	20,7	0	0	0	0	2	3,4

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,91**, что выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,84**).

4. Удовлетворены ли Вы организацией работы данной МО?

Показатель	Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
длительностью ожидания в регистратуре	39	67,2	16	27,6	3	5,2	0	0	0	0
длительностью ожидания на прием к врачу	40	69	13	22,4	3	5,2	1	1,7	1	1,7
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	44	75,9	8	13,8	3	5,2	2	3,4	1	1,7
Итого		70,7		21,3		5,2		1,7		1,1

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,90**, что выше среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год (**0,77**).

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.	%
50	86,2	6	10,3	0	0	2	3,4	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,95**, что значительно выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**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.	%
27	46,6	22	37,9	4	6,9	5	8,6

Таким образом, пациенты МО чаще всего записываются к врачу - через Кол-Центр (46,6%); на втором месте – лично через регистратуру (37,9%); на третьем месте – самозапись в холле поликлиники (6,9%).

7. Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы застрахованы?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
56	96,6	2	3,4

Таким образом, уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составляет 96,6%, что выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (87%).

8. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
43	74,1	15	25,9

По результатам соцопроса 74,1% 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, при среднем по Республике Карелия за 2019 год (61%).

9. Информированы ли Вы о прохождении диспансеризации?

Да, через средства массовой информации		Да, через страховую медицинскую организацию		Да, лично через регистратуру		Да, через медицинскую организацию		Другой источник информирования		Нет, я не информирован	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
14	24,1	7	12,1	10	17,2	23	39,7	4	6,9	0	0

Как видно из таблицы, уровень осведомленности о необходимости прохождения диспансеризации достаточно высок. Так, **100%** респондентов информированы о прохождении диспансеризации.

При этом **39,7%** респондентов указали источник информирования медицинскую организацию, и лишь **12,1%** - через СМО.

10. Удовлетворены ли Вы организацией прохождения диспансеризации?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
41	70,7	14	24,1	3	5,2	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,91**, что значительно выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,72**).

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

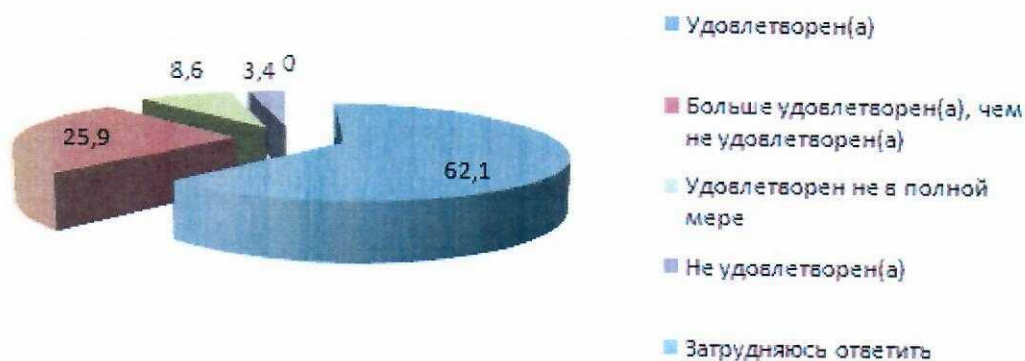
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
36	62,1	15	25,9	5	8,6	0	0	2	3,4

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,89**, что выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,73**).

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

Диаграмма 1.

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



12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

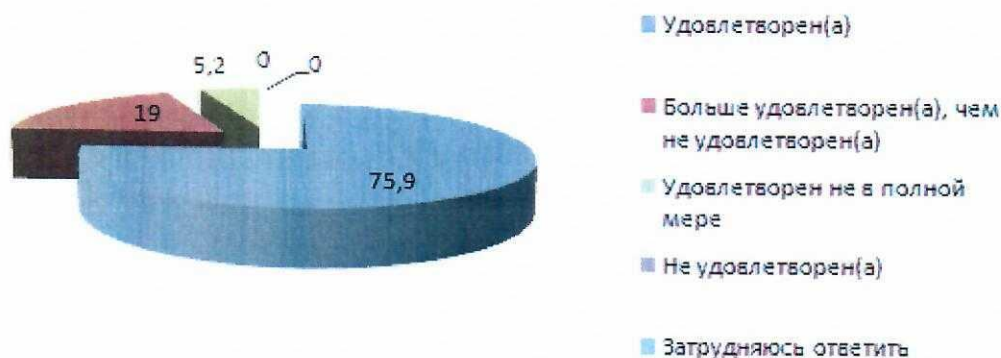
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
44	75,9	11	19	3	5,2	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,93**, что выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,83**).

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

Диаграмма 2.

Удовлетворенность работой врачей (%)



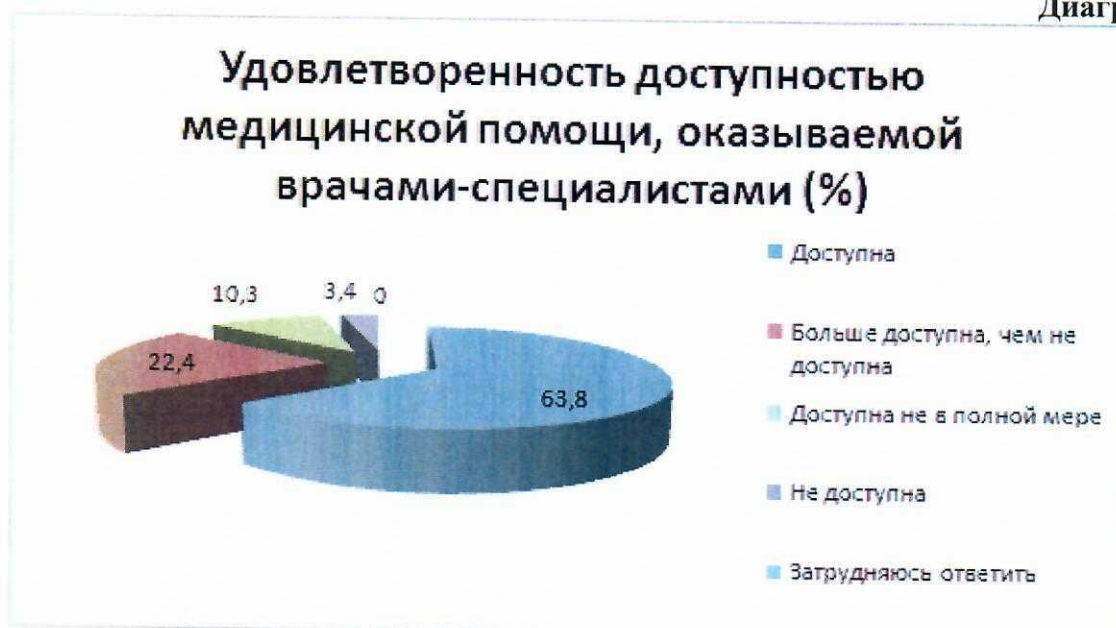
13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
37	63,8	13	22,4	6	10,3	0	0	2	3,4

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,86**, при среднем по Республике Карелия за 2019 год – **0,77**.

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.	%
45	77,6	8	13,8	0	0	5	8,6	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,90**, что значительно выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,72**).

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

Диаграмма 4.



Выводы:

1. По результатам социологического опроса респонденты МО высоко оценили доступность и качество амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе работу врачей. Уровень удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи выше среднего (**0,89**), чем по Республике Карелия за 2019 год (**0,73**).
2. Кроме того, подавляющее большинство опрошенных отметили внимание и участие к пациентам со стороны лечащих врачей и среднего медицинского персонала.
3. Также в МО отмечается высокий коэффициент удовлетворенности результатом посещения участкового врача.
4. В ходе опроса установлено, что пациенты МО чаще всего записываются к врачу – через Кол-центр (**46,6%**); на втором месте – лично через регистратуру (**37,9%**); на третьем месте – самозапись в холле поликлиники (**6,9%**).
5. Уровень осведомленности о страховом представителе, его функциональных обязанностях и роли в организации защиты прав пациентов - **74,1%**, при среднем по Республике Карелия — **61%**.
6. Показатель организацией прохождения диспансеризации достаточно высок, **100%** опрошенных информированы о прохождении диспансеризации. При этом **39,7%** респондентов указали источник информирования МО, через регистратуру – **17,2%**, и лишь **12,1%** - через СМО.

Предложения:

Главному врачу МО:

- организовать взаимодействие администрации МО со страховыми представителями СМО с целью оперативного решения вопросов, возникающих при обращении граждан за медицинской помощью, предотвращения конфликтных ситуаций, а также снижения количества письменных обращений в СМО и Фонд.

Руководителям СМО обеспечить:

- контроль доступности и качества оказываемой медицинской помощи в поликлинике МО;
- 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 в период лечения в стационаре МО), посредством распространения информационных материалов, публикаций в средствах массовой информации, организации встреч в коллективах застрахованных лиц, выступлений на радио и телевидении и пр.;
- усилить работу по информированию (в том числе, повторному) о необходимости прохождения диспансеризации.

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



Макарова М.В.

