



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  
«Питкярантская ЦРБ».**

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 16.12.2019 № 479/1 «О работе мобильных пунктов ТФОМС РК в медицинской организации» 24 декабря 2019 года на базе ГБУЗ «Питкярантская ЦРБ» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью 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 поликлиники 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:

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

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

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 53 респондента, из них **62 %** женщин и **38 %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил 54 года.

Распределение респондентов по возрасту и полу наглядно можно представить в виде таблицы:

Таблица 1

Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи	33	62,3	13	39	20	61	52	51
Анкетирование по стационарной медицинской помощи	20	37,7	7	35	13	65	50	62
<b>Итого:</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>51</b>	<b>55</b>



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

В ходе исследования в МО было опрошено 33 респондента, из них 20 (61 %) женщин и 13 (39 %) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 51 год.

Род деятельности респондентов: 48,5 % - работающие граждане; 12,1 % - неработающие; 36,4 % - пенсионеры; 3 % - лица, имеющие инвалидность.

### 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.	%
24	72,7	2	6,1	7	21,2	0	0

Таким образом, по результатам социологического опроса 72,7 % 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.	%
24	72,7	3	9,1	5	15,2	1	3

Так, по мнению 72,7 % опрошенных, медсестры относятся к пациентам с вниманием и участием. Кроме того, 1 респондент отметил, что сталкивался с неуважительным отношением.

#### 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.	%
15	45,5	14	42,4	2	6,1	2	6,1	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил 0,82, при среднем 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	12	36,4	17	51,5	2	6,1	2	6,1	0	0
длительностью ожидания на прием к врачу	8	24,2	17	51,5	4	12,1	4	12,1	0	0
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	9	27,3	18	54,5	5	15,2	0	0	1	3
<b>Итого</b>		<b>29,3</b>		<b>52,5</b>		<b>11,1</b>		<b>6,1</b>		<b>1</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,76**, при среднем по Республике Карелия (**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.	%
<b>14</b>	<b>42,4</b>	<b>13</b>	<b>39,4</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,79**, при среднем по Республике Карелия за 2019 (**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.	%
<b>2</b>	<b>6,1</b>	<b>29</b>	<b>87,9</b>	<b>2</b>	<b>6,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Таким образом, подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (**87,9 %**); лишь **6,1 %** используют самозапись и через Кол-Центр, что способствует неравномерному распределению потока пациентов для записи на прием, перегрузке сотрудников регистратуры, снижению уровня удовлетворенности длительностью ожидания в регистратуре.



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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
27	81,8	6	18,2

Таким образом, уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составляет **81,8 %**, что ниже среднего по Республике Карелия за 2019 год (**87%**).

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
16	48,5	17	51,5

Таким образом, в результате социологического опроса **48,5%** опрошенных 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, что значительно ниже среднего 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.	%
10	30,3	3	9,1	3	9,1	12	36,4	5	15,2	0	0

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

При этом **36,4 %** респондентов указали источник информирования медицинскую организацию, и лишь через СМО – **9,1%**.

**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.	%
17	51,5	7	21,2	7	21,2	1	3	1	3

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,79**, что выше среднего показателя 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.	%
12	36,4	14	42,4	5	15,2	1	3	1	3

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,76**, что выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,73**).

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

Диаграмма 1.



### 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.	%
12	36,4	13	39,4	7	21,2	1	3	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,77**, что значительно ниже среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год (**0,83**).

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



Диаграмма 2.



**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.	%
7	21,2	14	42,4	11	33,3	1	3	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,70, что ниже среднего показателя 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.	%
3	9,1	7	21,2	9	27,3	1	3	13	39,4

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,39**, что является крайне низким показателем при среднем по Республике Карелия за 2019 год (**0,72**).

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

Диаграмма 4.



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

В ходе исследования было опрошено 20 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 13 (65 %) женщины и 7 (35 %) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 58 лет.

Род деятельности респондентов: 25 % - работающие граждане; 5 % - неработающие; 55 % - пенсионеры; 15 % - работающий пенсионер.

#### Результаты анкетирования (по показателям).

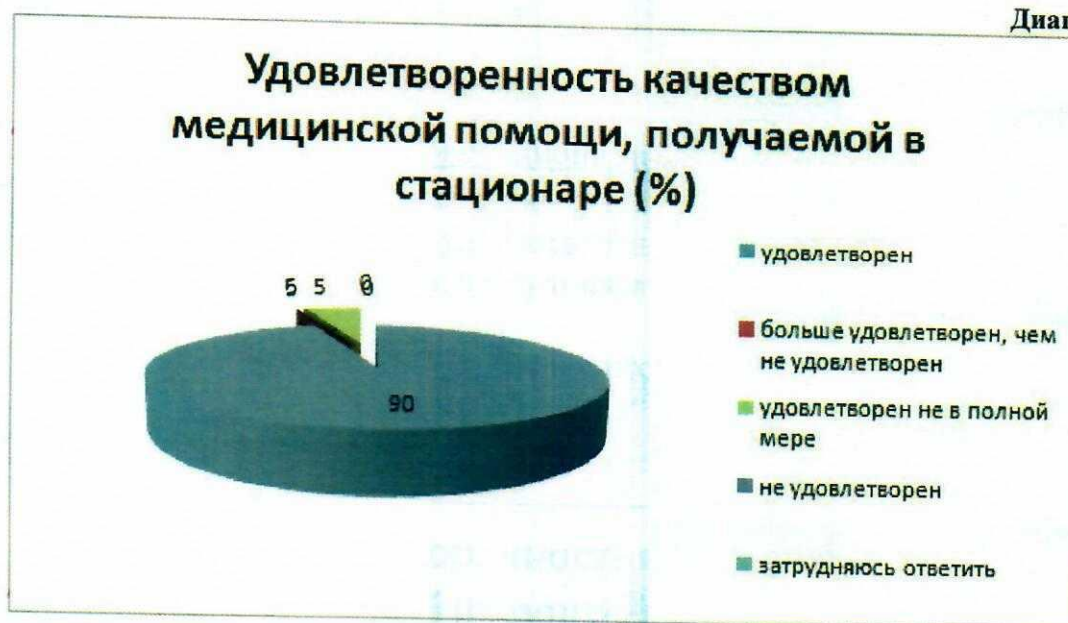


### 1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 90 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 5 %; удовлетворены не в полной мере – 5 %; затруднился ответить - 0 %; не удовлетворены – 0 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,92, что соответствует среднему показателю по Республике Карелия за 2019 год (0,92).

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	17	85	0	0	1	5	0	0	2	10	0,90
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	10	50	0	0	6	30	0	0	2	10	0,68
Уровнем оснащённости медицинской организации лечебно-диагностическим	6	30	4	20	5	25	2	10	3	15	0,61

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.	%	
и материально-бытовым оборудованием											
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.)	19	95	0	0	1	5	0	0	0	0	0,98
Питанием	17	85	2	10	1	5	0	0	0	0	0,95
Сроками ожидания плановой госпитализации	9	45	0	0	0	0	0	0	11	55	0,59

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой врачей – **0,90**, что ниже среднего по Республике Карелия за 2019 год - **0,96**; организацией и ведением лечебного процесса – **0,98**, что выше среднего по Республике Карелия – **0,91**. При этом удовлетворенность уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения **0,68**, что значительно ниже среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год – **0,83**; уровнем оснащённости медицинской организации лечебно- диагностическим и материально – бытовым оборудованием – **0,61**, что значительно ниже среднего по Республике Карелия – **0,79**; коэффициент удовлетворенности питанием – **0,90**, что значительно выше среднего по Республике Карелия – **0,71**.

При этом на низком уровне находится уровень длительности ожидания плановой госпитализации в МО – **0,59** (средний по Республике Карелия за 2019 год – **0,84**).



### 3. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?

Нет, не приходилось		Иногда, через кассу с договором		Часто, через кассу с договором		Да, без договора		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
10	50	2	10	0	0	6	30	2	10

Большинство респондентов (**50%**) отметили, что не сталкивались с необходимостью использования личных денежных средств при обследовании и лечении в стационаре. В то же время 6 респондентов отметили, что использовали личные денежные средства при лечении и обследовании в стационаре через кассу без договора.

### 4. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?

Никогда		Изредка		Часто		Постоянно		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
17	85	2	10	0	0	0	0	1	5

Таким образом, никогда не сталкивались с неуважительным отношением медицинского персонала **85 %** респондентов. При этом **10 %** опрошенных отметили, что изредка сталкивались с нарушением этики со стороны медицинского персонала.

### Выводы:

1. По результатам социологического опроса установлено, что МО имеет средние показатели удовлетворенности пациентов организацией работой данной МО, в том числе посещением участкового врача.
2. В ходе опроса установлено, что подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (**87,9 %**); лишь **6,1 %** используют самозапись и через Кол-Центр, что способствует неравномерному распределению потока пациентов для записи на прием, перегрузке сотрудников регистратуры, снижению уровня удовлетворенности длительностью ожидания в регистратуре.
3. В МО отмечается низкий уровень информированности о страховых представителях (**48,5%**), их функциональных обязанностях и роли в организации защиты прав пациентов на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.
4. Вместе с тем, респонденты высоко оценили организацию и ведение лечебного процесса, удовлетворенность питания в стационарной медицинской помощи. При этом МО имеет низкие показатели удовлетворенности обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения **0,68** (средний



показатель по Республике Карелия за 2019 год – **0,83**), оснащенности медицинской организации лечебно- диагностическим и материально – бытовым оборудованием – **0,61** (средний по Республике Карелия – **0,79**).

### **Предложения:**

#### **Главному врачу МО:**

- провести анализ показателей доступности и качества медицинской помощи полученных по результатам социологического опроса;
- усилить работу МО по организации прохождения диспансеризации;
- 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;
- обратить особое внимание на недопустимость взимания денежных средств пациентов при лечении в стационаре МО;
- провести работу среди персонала о необходимости соблюдения этики и деонтологии при общении с пациентами;
- обеспечить информирование пациентов о возможности электронной записи на прием к врачу на сайте <https://reg.zdrav10.ru/>, организовать работу колл-центра, обеспечить возможность для самозаписи пациентов через электронные терминалы и пр. (по возможности).

#### **Руководителям СМО обеспечить:**

- контроль доступности и качества оказываемой медицинской помощи в поликлинике МО, в том числе, сроков ожидания госпитализации;
- 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 прохождении 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.

