



Согласовано:

И.о. директора ТФОМС РК  
О.Л.Салонен

### 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 «Пудожская ЦРБ».

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 08.07.2019 № 237/1 «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 3 квартале 2019 года на базе ГБУЗ «Пудожская 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:

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

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

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 **60** респондентов, из них **65%** женщин и **35 %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил 55 лет.

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	20	33,3	7	35	13	65	52	54
Анкетирование по стационарной медицинской помощи	40	66,7	14	35	26	65	61	52
<b>Итого:</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>57</b>	<b>53</b>



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

В ходе исследования в МО было опрошено **20** респондентов, из них **13 (65%)** женщин и **7 (35%)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - **53** года.

Род деятельности респондентов: **40%** - работающие граждане; **5%** - неработающие; **5%** - учащиеся; **50%** - пенсионеры.

### 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.	%
13	65	3	15	4	20	0	0

Таким образом, по результатам социологического опроса **65%** 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.	%
14	70	1	5	5	25	0	0

Так, по мнению **70%** 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.	%
10	50	6	30	1	5	2	10	1	5

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,78**, что соответствует среднему показателю по Республике Карелия за январь – сентябрь 2019 года.

#### **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	8	40	8	40	2	10	1	5	1	5	0,76
длительностью ожидания на прием к врачу	5	25	7	35	3	15	4	20	1	5	0,64
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	9	45	6	30	1	5	3	15	1	5	0,74
<b>Итого</b>		36,7		35,0		10,0		13,3		5,0	0,71

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,71%**, что соответствует среднему показателю по Республике Карелия за январь – сентябрь 2019 года.

#### **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>8</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,75%**, (средний по Республике Карелия за январь – сентябрь 2019 года составляет **0,76%**)



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

Лично через регистратуру		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%
<b>19</b>	<b>95</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Таким образом, подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (**95%**); лишь **5%** используют электронную запись, 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.	%
<b>13</b>	<b>65</b>	<b>7</b>	<b>35</b>

Уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составил **65%**, что значительно ниже, чем в среднем по Республике Карелия (**84 %**).

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
<b>9</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>55</b>

Только **45%** 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.

**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.	%
<b>7</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Как видно из таблицы, уровень осведомленности о необходимости прохождения диспансеризации достаточно высок. Так, **95%** респондентов информированы о прохождении диспансеризации.

При этом лишь **25%** респондентов указали источник информирования страховую медицинскую организацию.

#### **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.	%
9	45	4	20	3	15	3	15	1	5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,71**, что ниже среднего показателя по Республике Карелия (**82,0%**).

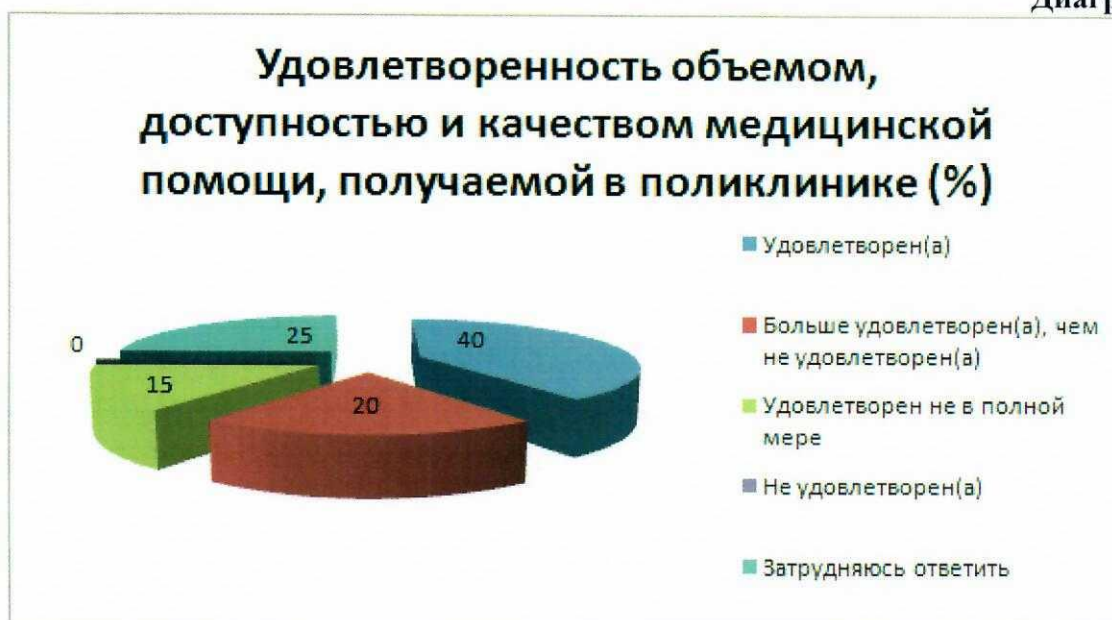
#### **11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
8	40	4	20	3	15	5	25	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,69%**, что выше среднего показателя по Республике Карелия за январь - сентябрь 2019 года (**0,63%**).

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

Диаграмма 1.





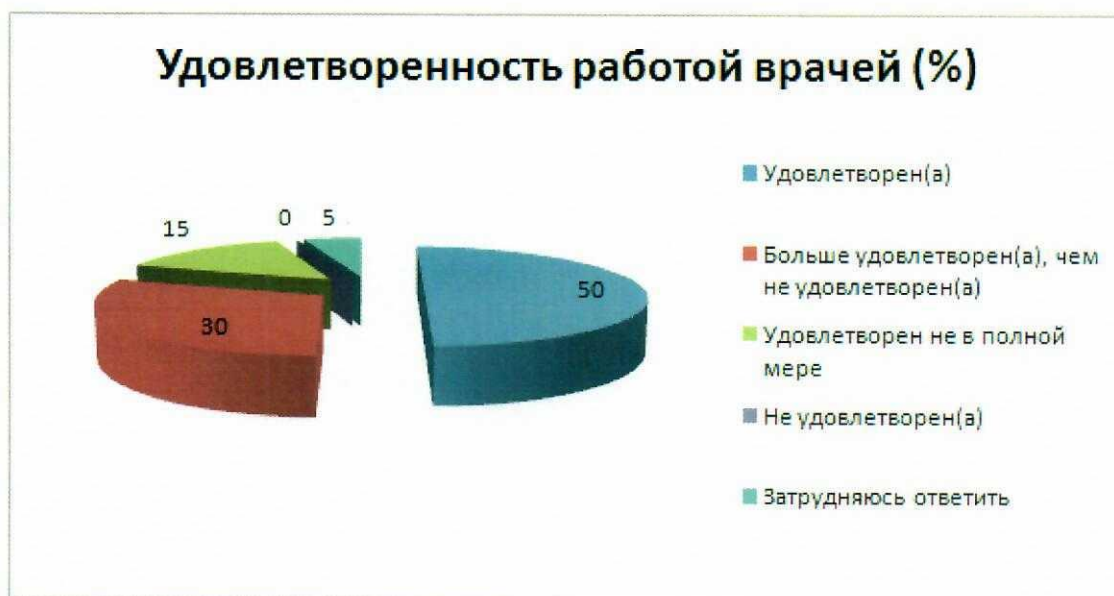
### 12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
10	50	6	30	3	15	1	5	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу достаточно высок **0,81%** (средний по Республике Карелия за январь – сентябрь 2019 года составляет **0,76%**).

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

Диаграмма 2.



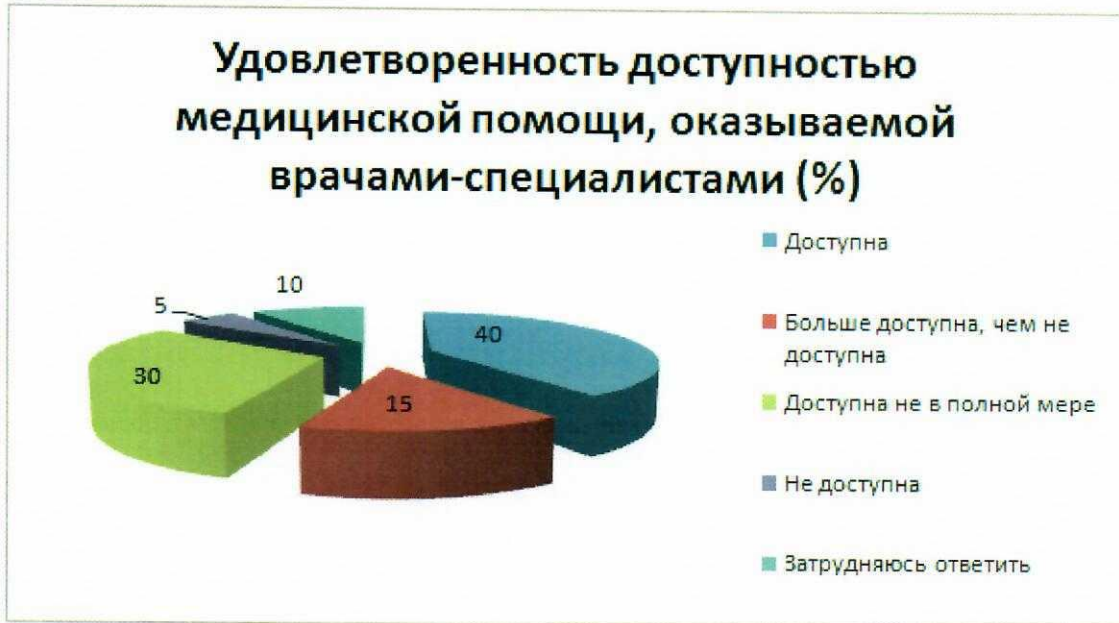
### 13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами - специалистами?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
8	40	3	15	6	30	2	10	1	5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,69%**, при среднем по Республике Карелия **0,71%**.

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

Диаграмма 3.



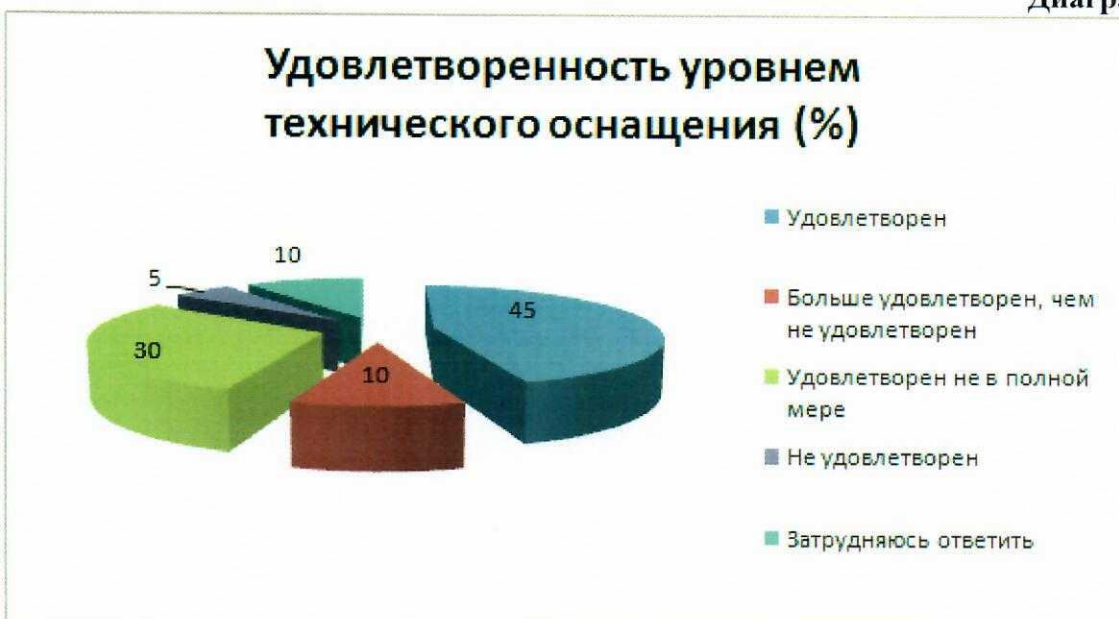
**14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
9	45	2	10	6	30	2	10	1	5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,7** (средний результат по Республике Карелия **0,66%**).

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

Диаграмма 4.





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

В ходе исследования было опрошено 40 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 26 (65 %) женщин и 14 (35 %) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 55,6 лет.

Род деятельности респондентов: 32,5 % - работающие граждане; 5 % - неработающие; 52,5 % - пенсионеры; 7,5 % - работающие пенсионеры; 2,5 % - выбрали вариант «прочее».

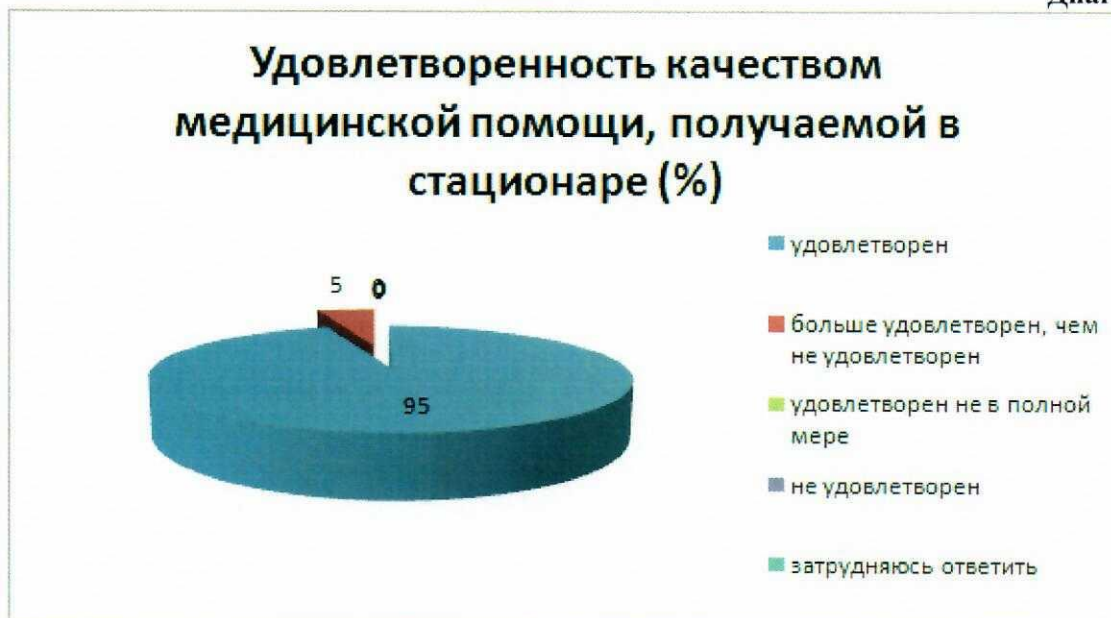
### Результаты анкетирования (по показателям).

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

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 95 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 5 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,99%.

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	35	87,5	3	7,5	1	2,5	1	2,5	0	0	0,94
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями	35	87,5	0	0	1	2,5	1	2,5	1	2,5	0,89

Показатель	Удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)		Не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Коэффициент удовлетворенности
медицинского назначения											
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	34	85	1	2,5	1	2,5	3	7,5	1	2,5	0,89
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.)	36	90	1	2,5	1	2,5	1	2,5	1	2,5	0,94
Питанием	19	47,5	1	2,5	0	0	0	0	20	50	0,62
Сроками ожидания плановой госпитализации	31	91,2	0	0	1	2,9	2	5,9	0	0	0,93

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой стационара достаточно высок. Так коэффициент удовлетворенности работой врачей составляет - **0,94%** (средний по Республике Карелия за январь-сентябрь составляет **92%**), уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения, оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием составляет **0,89%** (средний по Республике Карелия – **0,89%**), организацией и ведением лечебного процесса – **0,94**; показатель удовлетворенности питанием – **0,62%** (средний по Республике Карелия – **0,70**), длительность ожидания плановой госпитализации – **0,93%** (средний по Республике Карелия за январь – сентябрь 2019 года – **0,89%**).



### 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.	%
36	90	1	2,5	0	0	0	0	3	7,5

Подавляющее большинство респондентов ответило, что им не приходилось использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре.

### 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.	%
38	95	1	2,5	0	0	0	0	1	2,5

Таким образом, никогда не сталкивались с неуважительным отношением медицинского персонала **95%** опрошенных. При этом **1** респондент отметил, что изредка сталкивался с неуважительным отношением со стороны медицинского персонала стационара МО.

### Выводы

1. По результатам социологического опроса установлено, что МО имеет средние показатели удовлетворенности пациентов объемом, доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.
2. Вместе с тем, респонденты высоко оценили качество оказания стационарной медицинской помощи, в том числе, работу врачей, организацию и ведение лечебного процесса, соблюдение сроков ожидания плановой госпитализации.
3. В ходе опроса установлено, что подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (**95%**); лишь **5%** используют электронную запись, что способствует неравномерному распределению потока пациентов для записи на прием, перегрузке сотрудников регистратуры, снижению уровня удовлетворенности длительностью ожидания в регистратуре.
4. В МО отмечается низкий уровень осведомленности пациентов своей страховой принадлежностью и информированности о страховых представителях, их функциональных обязанностях и роли в организации



защиты прав пациентов на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

### **Предложения:**

#### **Главному врачу МО:**

- провести анализ показателей доступности и качества медицинской помощи, полученных по результатам социологического опроса;
- 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;
- 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.