



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 «Республиканский  
перинатальный центр».**

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 на базе ГБУЗ «Республиканский перинатальный центр» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической 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 **40** респондентов, из них **100%** женщин. При этом средний возраст опрошенных составил - **35** 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.        | %          |                                    |           |
| <b>Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи</b> | 20                      | 50                           | -           | - | 20          | 100        | -                                  | 37        |
| <b>Анкетирование по стационарной медицинской помощи</b>                | 20                      | 50                           | -           | - | 20          | 100        | -                                  | 33        |
| <b>Итого:</b>  | <b>40</b>               | <b>100</b>                   | -           | - | <b>40</b>   | <b>100</b> | -                                  | <b>35</b> |

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

В ходе исследования в МО было опрошено **20** респондентов (женщин).

При этом средний возраст опрошенных составил - **37** лет.

Род деятельности респондентов: **55 %** - работающие граждане; **15 %** - неработающие; **5 %** - учащиеся; **5 %** - пенсионеры; **20 %** - 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.                                  | % |
| 18                                | 90 | 1                         | 5 | 1                     | 5 | 0                                     | 0 |

Таким образом, по результатам социологического опроса **90 %** 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.                                  | % |
| 15                                | 75 | 1                         | 5 | 3                     | 15 | 1                                     | 5 |

Так, по мнению **75 %** 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 лечащего врача?

| Да, удовлетворен(а) |    | Скорее, удовлетворен (а) |    | Скорее, не удовлетворен(а) |    | Затрудняюсь ответить |   | Не удовлетворен(а) |   |
|---------------------|----|--------------------------|----|----------------------------|----|----------------------|---|--------------------|---|
| Чел.                | %  | Чел.                     | %  | Чел.                       | %  | Чел.                 | % | Чел.               | % |
| 12                  | 60 | 5                        | 25 | 2                          | 10 | 1                    | 5 | 0                  | 0 |

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,85**, 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 | 7                   | 35 | 10                      | 50 | 3                          | 15 | 0                    | 0 | 0                  | 0 |

|   |    |      |   |      |   |    |   |     |   |   |
|---|----|------|---|------|---|----|---|-----|---|---|
| длительностью ожидания на прием к врачу   | 8  | 40   | 8 | 40   | 3 | 15 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования | 16 | 80   | 4 | 20   | 0 | 0  | 0 | 0   | 0 | 0 |
| <b>Итого</b>  |    | 51,7 |   | 36,7 |   | 10 |   | 1,7 |   | 0 |

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,85**, 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.               | %        |
| <b>4</b>            | <b>20</b> | <b>8</b>                | <b>40</b> | <b>6</b>                   | <b>30</b> | <b>2</b>             | <b>10</b> | <b>0</b>           | <b>0</b> |

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,68**, что значительно ниже 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.                           | %         |
| <b>1</b>        | <b>5</b> | <b>9</b>                 | <b>45</b> | <b>4</b>                       | <b>20</b> | <b>6</b>                       | <b>30</b> |

Таким образом, пациенты МО чаще всего записываются к врачу лично через регистратуру (**45%**); на втором месте – посредством электронной записи (**30%**); на третьем месте – самозапись в холле поликлиники (**20%**).

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

| Да, знаю  |           | Нет, не знаю |           |
|-----------|-----------|--------------|-----------|
| Чел.      | %         | Чел.         | %         |
| <b>18</b> | <b>90</b> | <b>2</b>     | <b>10</b> |

Таким образом, уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составляет **90 %**, 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.         | %  |
| 10       | 50 | 10           | 50 |

Таким образом, в результате социологического опроса **50%** 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 ниже среднего по Республике Карелия за 2019 год (**61%**).

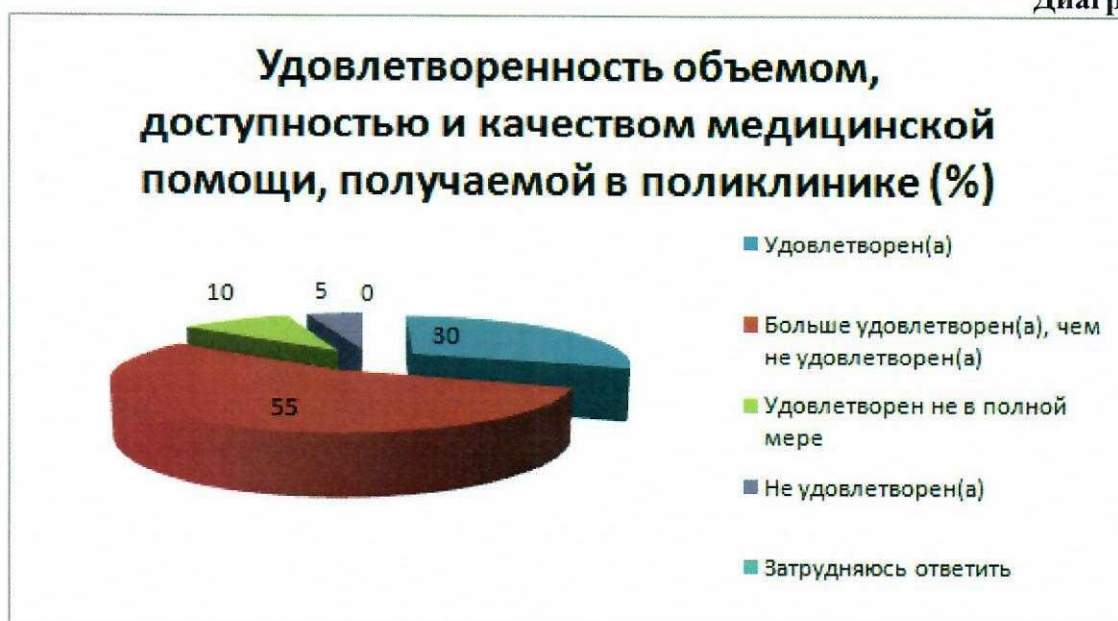
### 9. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

| Да, удовлетворен(а) |    | Скорее, удовлетворен(а) |    | Скорее, не удовлетворен(а) |    | Затрудняюсь ответить |   | Не удовлетворен(а) |   |
|---------------------|----|-------------------------|----|----------------------------|----|----------------------|---|--------------------|---|
| Чел.                | %  | Чел.                    | %  | Чел.                       | %  | Чел.                 | % | Чел.               | % |
| 6                   | 30 | 11                      | 55 | 2                          | 10 | 0                    | 0 | 1                  | 5 |

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

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

Диаграмма 1.



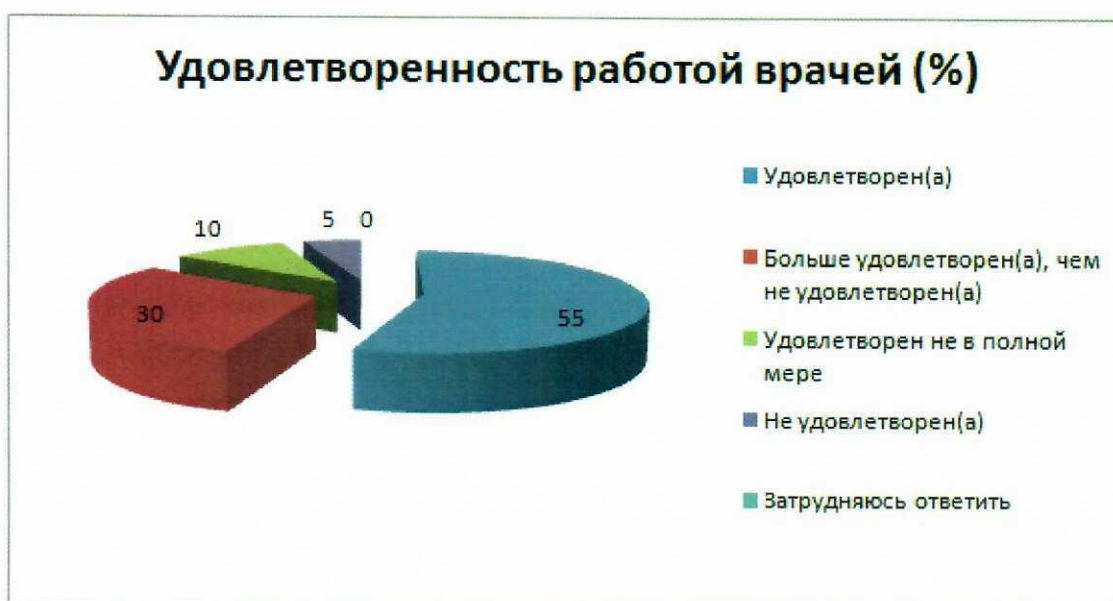
### 10. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

| Да, удовлетворен(а) |    | Скорее, удовлетворен(а) |    | Скорее, не удовлетворен(а) |    | Затрудняюсь ответить |   | Не удовлетворен(а) |   |
|---------------------|----|-------------------------|----|----------------------------|----|----------------------|---|--------------------|---|
| Чел.                | %  | Чел.                    | %  | Чел.                       | %  | Чел.                 | % | Чел.               | % |
| 11                  | 55 | 6                       | 30 | 2                          | 10 | 0                    | 0 | 1                  | 5 |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,82**, при среднем показателе по Республике Карелия (**0,83**).

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

Диаграмма 2.



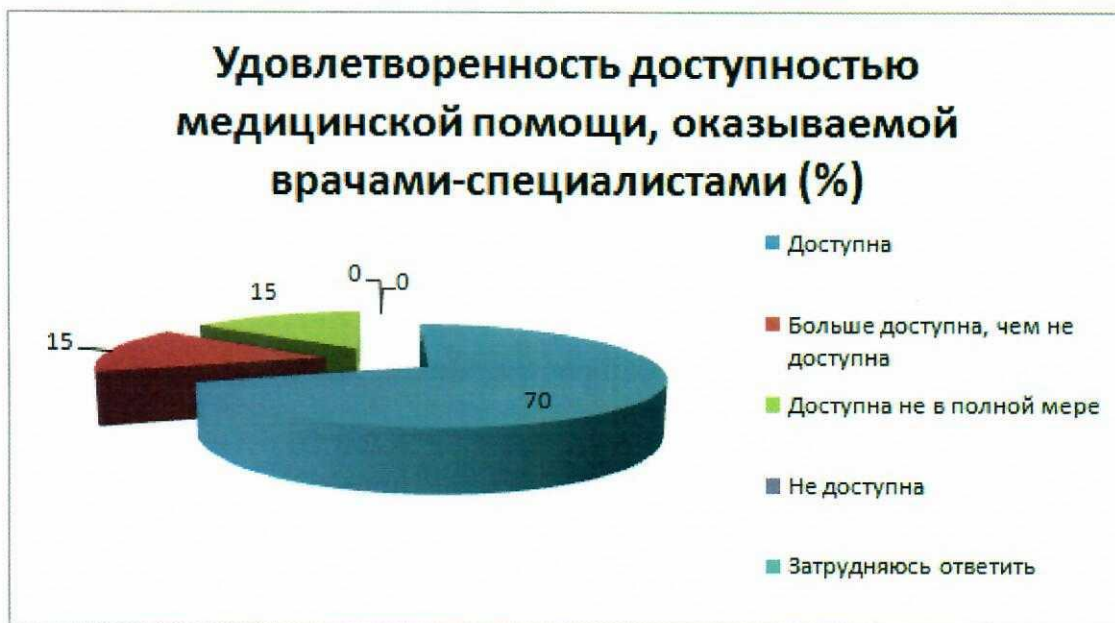
### 11. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?

| Да, удовлетворен(а) |    | Скорее, удовлетворен(а) |    | Скорее, не удовлетворен(а) |    | Затрудняюсь ответить |   | Не удовлетворен(а) |   |
|---------------------|----|-------------------------|----|----------------------------|----|----------------------|---|--------------------|---|
| Чел.                | %  | Чел.                    | %  | Чел.                       | %  | Чел.                 | % | Чел.               | % |
| 14                  | 70 | 3                       | 15 | 3                          | 15 | 0                    | 0 | 0                  | 0 |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,89**, что выше среднего показателя по Республике Карелия (**0,77**).

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

Диаграмма 3.



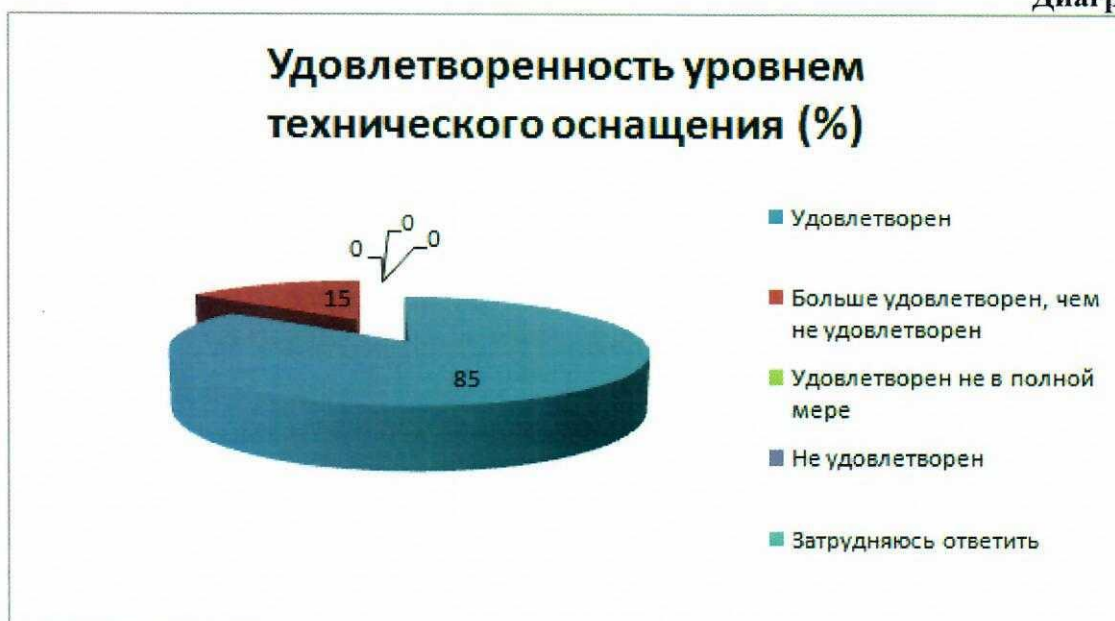
**12. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?**

| Да, удовлетворен(а) |    | Скорее, удовлетворен(а) |    | Скорее, не удовлетворен(а) |   | Затрудняюсь ответить |   | Не удовлетворен(а) |   |
|---------------------|----|-------------------------|----|----------------------------|---|----------------------|---|--------------------|---|
| Чел.                | %  | Чел.                    | %  | Чел.                       | % | Чел.                 | % | Чел.               | % |
| 17                  | 85 | 3                       | 15 | 0                          | 0 | 0                    | 0 | 0                  | 0 |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,96**, что значительно выше среднего по Республике Карелия (**0,72**).

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 20 респондентов (женщин), госпитализированных на момент анкетирования в стационар.

При этом средний возраст опрошенных составил – 33 года.

Род деятельности респондентов: 80 % - работающие граждане; 20 % - неработающие.

### 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 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,96, что выше среднего 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                        | 18              | 90 | 1  | 5 | 1  | 5 | 0                  | 0 | 0                    | 0 | 0,96                          |
| Уровнем обеспеченности лекарственными | 15              | 75 | 0  | 0 | 1  | 5 | 0                  | 0 | 0                    | 0 | 0,78                          |



| 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.                 | %  |                               |
| средствами, изделиями медицинского назначения  |                 |    |  |    |  |    |                    |   |                      |    |                               |
| Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием   | 16              | 80 | 4  | 20 | 0  | 0  | 0                  | 0 | 0                    | 0  | 0,95                          |
| 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.) | 17              | 85 | 2  | 10 | 1  | 5  | 0                  | 0 | 0                    | 0  | 0,95                          |
| Питанием   | 10              | 50 | 5  | 25 | 4  | 20 | 1                  | 5 | 0                    | 0  | 0,79                          |
| Сроками ожидания плановой госпитализации   | 10              | 50 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0                  | 0 | 10                   | 50 | 0,62                          |

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой врачей – **0,96**, что соответствует среднему показателю по Республике Карелия за 2019 год – **0,96**; организацией и ведением лечебного процесса – **0,95**, что выше среднего показателя по Республике Карелия – **0,91**. При этом удовлетворенность уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения **0,78**, что ниже среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год – **0,83**; уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально – бытовым оборудованием – **0,95**, что значительно выше среднего по Республике Карелия – **0,79**;

коэффициент удовлетворенности питанием – **0,79**, что выше среднего по Республике Карелия – **0,71**.

При этом на низком уровне находится уровень длительности ожидания плановой госпитализации в МО – **0,62** (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.                 | % |
| 19                  | 95 | 1                               | 5 | 0                              | 0 | 0                | 0 | 0                    | 0 |

Большинство респондентов (**95%**) отметили, что не сталкивались с необходимостью использования личных денежных средств при обследовании и лечении в стационаре. В то же время 1 респондент отметили, что использовали личные денежные средства при лечении и обследовании в стационаре через кассу с договором.

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

| Никогда |    | Изредка |   | Часто |   | Постоянно |   | Не удовлетворен(а) |   |
|---------|----|---------|---|-------|---|-----------|---|--------------------|---|
| Чел.    | %  | Чел.    | % | Чел.  | % | Чел.      | % | Чел.               | % |
| 18      | 90 | 0       | 0 | 1     | 5 | 0         | 0 | 1                  | 5 |

Таким образом, никогда не сталкивались с неуважительным отношением медицинского персонала **90%** респондентов. При этом 1 респондент отметил, что часто сталкивался с нарушением этики со стороны медицинского персонала.

### **Выводы:**

1. По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили работу амбулаторно - поликлинической медицинской помощи, в том числе работу врачей.
2. При этом низкий уровень осведомленности 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 - **50 %** (средний по Республике Карелия – **61%**).
3. Вместе с тем, отмечается высокий уровень удовлетворенности качеством в стационарной медицинской помощи - **0,96** (средний по Республике Карелия за 2019 год - **0,92**), в том числе работу стационара.

**Предложения:****Главному врачу МО:**

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

**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.

**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.