



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 «ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Петрозаводск»

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 «ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Петрозаводск» (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:

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

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 было опрошено 89 респондентов, из них **45 %** женщин и **55 %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил - **51** год.

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	41	46,1	19	46	22	54	46	53
Анкетирование по стационарной медицинской помощи	48	53,9	30	62	18	38	53	53
<b>Итого:</b>	<b>89</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>53</b>

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

В ходе исследования в МО было опрошено 41 респондент, из них 22 (54 %) женщин и 19 (46 %) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 50 лет.

Род деятельности респондентов: 70,7 % - работающие граждане; 7,3 % - неработающие; 22 % - 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.	%
40	97,6	0	0	1	2,4	0	0

Таким образом, по результатам социологического опроса 97,6% 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.	%
39	95,1	1	2,4	1	2,4	0	0

Так, по мнению 95,1 % 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.	%
30	73,2	6	14,6	1	2,4	3	7,3	1	2,4

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил 0,87, 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	15	36,6	10	24,4	8	19,5	4	9,8	4	9,8
длительностью ожидания на прием к врачу	16	39	16	39	6	14,6	1	2,4	2	4,9
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	19	46,3	7	17,1	9	22	3	7,3	3	7,3
<b>Итого</b>		<b>40,7</b>		<b>26,8</b>		<b>18,7</b>		<b>6,5</b>		<b>7,3</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,72**, при среднем 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>23</b>	<b>56,1</b>	<b>8</b>	<b>19,5</b>	<b>2</b>	<b>4,9</b>	<b>6</b>	<b>14,6</b>	<b>2</b>	<b>4,9</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,77**, что ниже среднего по Республике Карелия (**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>6</b>	<b>14,6</b>	<b>26</b>	<b>63,4</b>	<b>5</b>	<b>12,2</b>	<b>4</b>	<b>9,8</b>

Таким образом, пациенты МО чаще всего записываются к врачу лично через регистратуру (**63,4%**); на втором месте – через Кол-Центр (**14,6%**); на третьем месте – самозаписи в холле поликлиники (**12,2%**).

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
37	90,2	4	9,8

Таким образом, уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составляет **90,2 %**, при среднем по Республике Карелия за 2019 год (**87%**).

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
23	56,1	18	43,9

Таким образом, в результате социологического опроса **56,1%** 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, 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.	%
9	22	6	14,6	9	22	12	29,3	4	9,8	1	2,4

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

При этом **29,3 %** респондентов указали источник информирования МО, и лишь через страховую медицинскую организацию – **14,6%**.

**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.	%
21	51,2	7	17,1	2	4,9	5	12,2	6	14,6

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,70**, что ниже среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,72**).

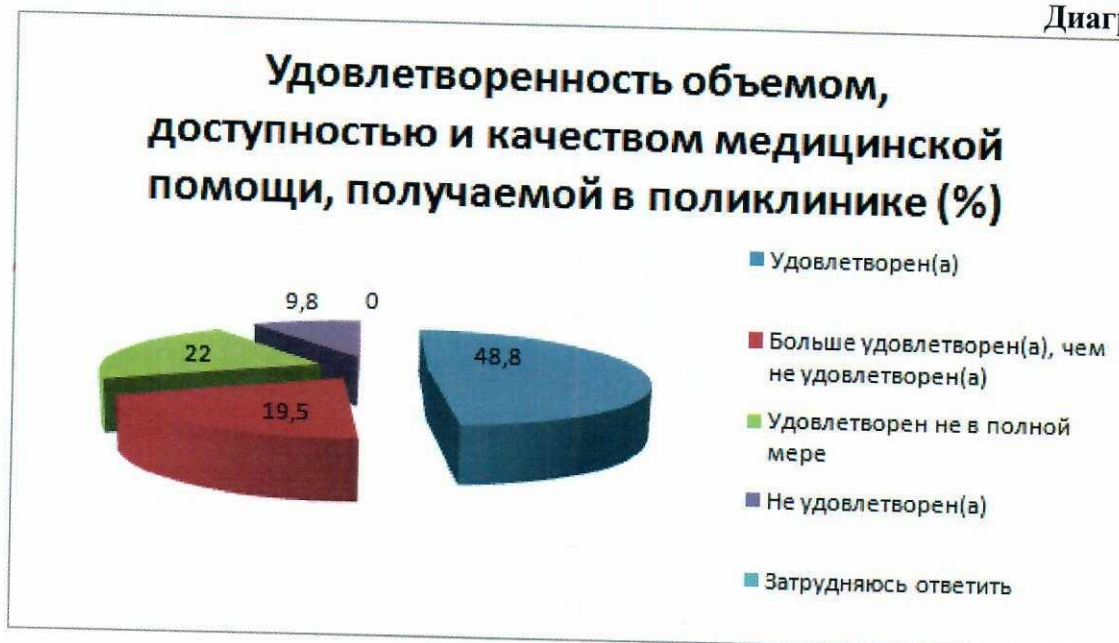
### 11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
20	48,8	8	19,5	9	22	0	0	4	9,8

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,74**, при среднем по Республике Карелия за 2019 год (**0,73**).

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

Диаграмма 1.



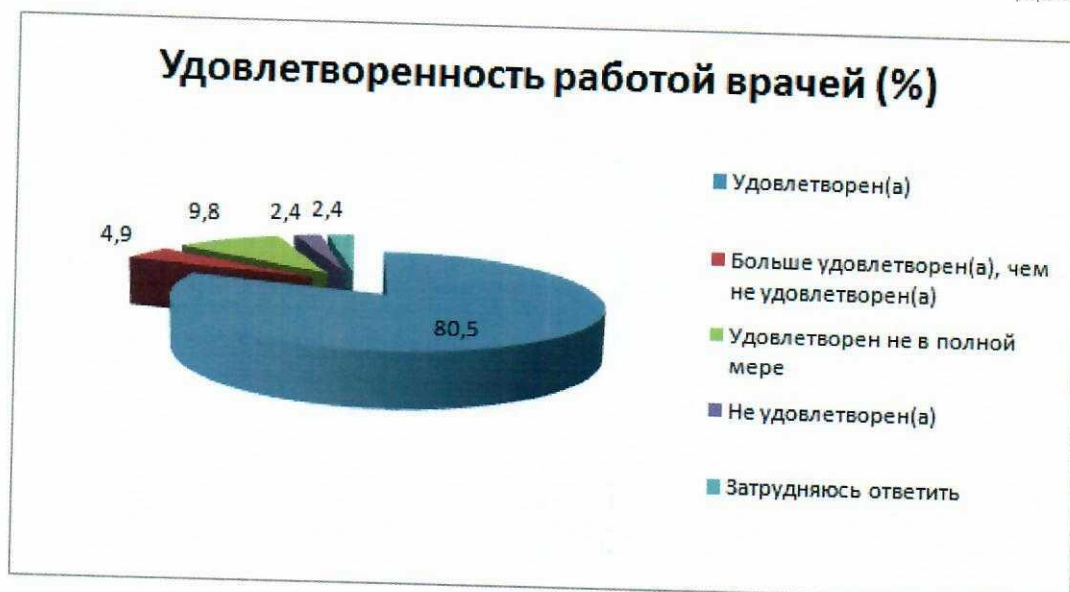
### 12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
33	80,5	2	4,9	4	9,8	1	2,4	1	2,4

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,90**, что выше среднего 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.	%
21	51,2	6	14,6	13	31,7	1	2,4	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,79, при среднем по Республике Карелия за 2019 год (0,77).

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

Диаграмма 3.



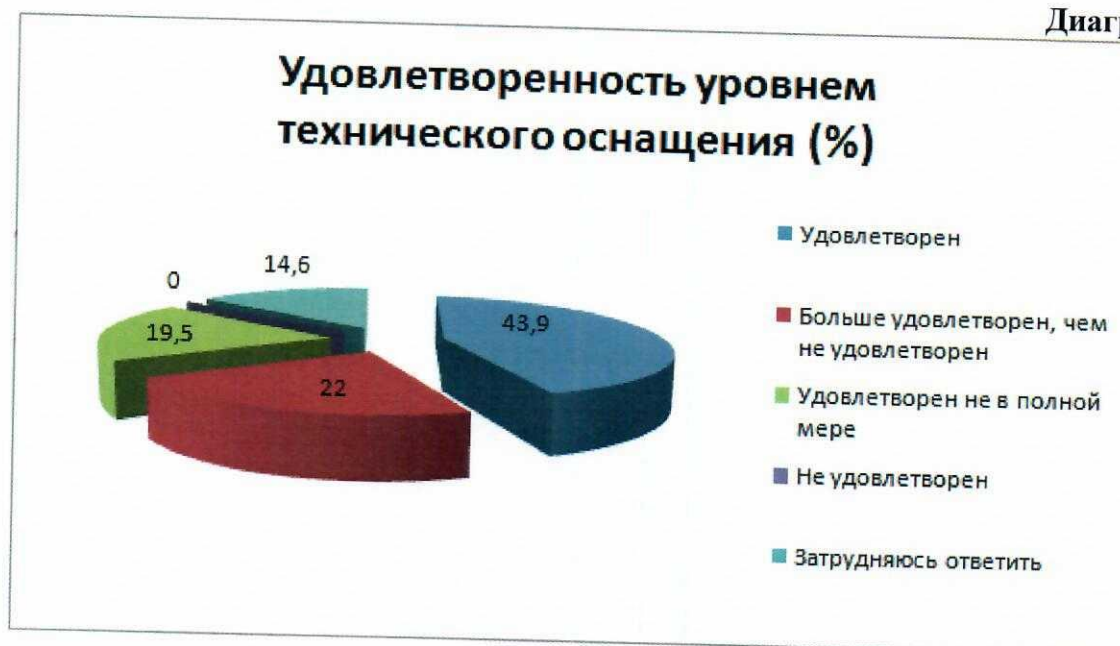
#### 14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
18	43,9	9	22	8	19,5	6	14,6	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,74**, 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 **48** респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них **18 (38 %)** женщин и **30 (62 %)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил – **52** года.

Род деятельности респондентов: **45,8 %** - работающие граждане; **6,2 %** - неработающие; **2,1 %** - учащиеся; **33,3 %** - пенсионеры; **12,5 %** - работающий пенсионер.

### Результаты анкетирования (по показателям).

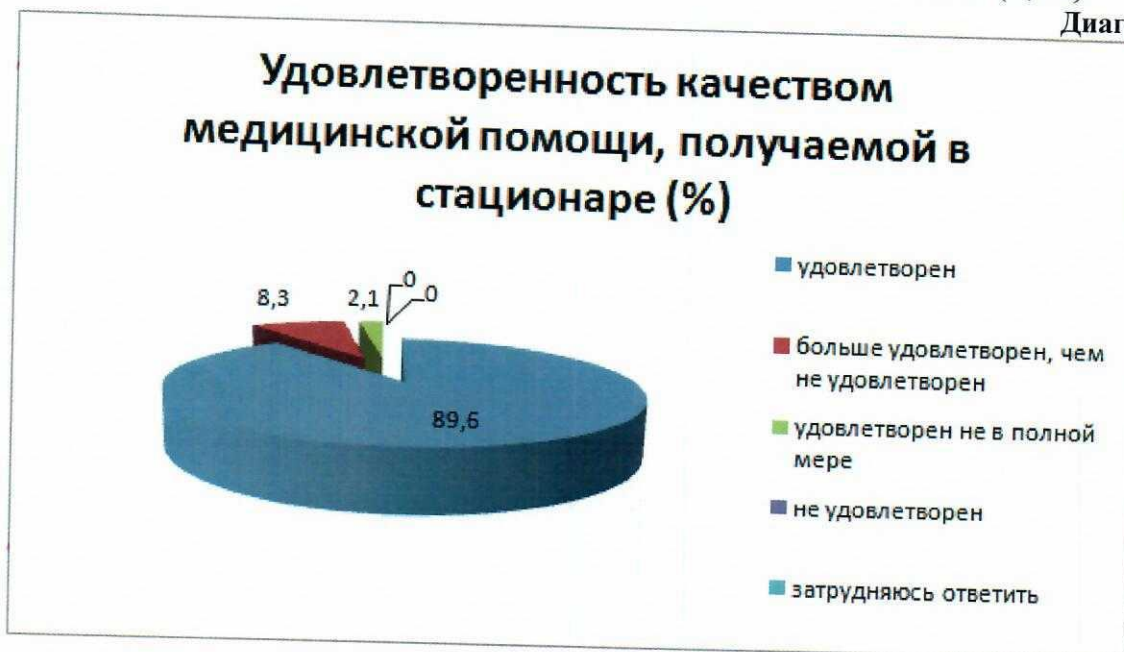
#### 1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.



Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи **89,6 %** респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – **8,3 %**; удовлетворены не в полной мере – **2,1 %**.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,97**, что выше среднего показателя 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	46	95,8	1	2,1	1	2,1	0	0	0	0	0,98
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	35	72,9	0	0	2	4,2	5	10,4	6	12,5	0,78
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	34	70,8	4	8,3	4	8,3	4	8,3	2	4,2	0,82

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.	%	
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.)	44	91,7	4	8,3	0	0	0	0	0	0	0,98
Питанием	36	75	6	12,5	4	8,3	2	4,2	0	0	0,89
Сроками ожидания плановой госпитализации	38	79,2	3	6,2	0	0	0	0	7	14,6	0,87

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой врачей – **0,98**, что выше среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год - **0,96**; организацией и ведением лечебного процесса – **0,98**, 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 – **0,82**, что выше среднего по Республике Карелия – **0,79**; коэффициент удовлетворенности питанием – **0,89**, что значительно выше среднего по Республике Карелия – **0,71**.

При этом на высоком уровне находится уровень длительности ожидания плановой госпитализации в МО – **0,87** (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.	%
34	70,8	2	4,2	0	0	11	22,9	1	2,1

Большинство респондентов (**70,8%**) отметили, что не сталкивались с необходимостью использования личных денежных средств при обследовании и лечении в стационаре. В то же время 11 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.	%
45	93,8	2	4,2	0	0	0	0	1	2,1

Таким образом, никогда не сталкивались с неуважительным отношением медицинского персонала **93,8%** респондентов. При этом **4,2 %** опрошенных отметили, что изредка сталкивались с нарушением этики со стороны медицинского персонала.

#### **Выводы:**

1. По результатам социологического опроса МО имеет средние показатели по уровню удовлетворенности в амбулаторно - поликлинической медицинской помощи, в том числе доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами.
2. При этом, уровень осведомленности о необходимости прохождения диспансеризации имеет низкие показатели, в том числе и удовлетворенность прохождения диспансеризации составляет – **0,70** (средний по Республике Карелия за 2019 год – **0,72**).
3. Кроме того, в результате социологического опроса только **56,1%** опрошенных 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, что значительно ниже среднего по Республике Карелия за 2019 год (**61%**).
4. Вместе с тем, отмечается высокий уровень удовлетворенности качеством в стационарной медицинской помощи - **0,97** (средний по Республике Карелия за 2019 год - **0,92**), в том числе работу стационара.
5. В стационаре МО по результатам соопроса отмечено использование личных денежных средств у пациентов, находящихся на госпитализации, что является нарушением прав застрахованного лица на получение бесплатной медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий.

**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.

**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.



