



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  
кожно-венерологический диспансер».**

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 «Республиканский кожно-венерологический диспансер» (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 **40** респондентов, из них **70 %** женщин и **30 %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил - **49** 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	50	4	20	16	80	34	48
Анкетирование по стационарной медицинской помощи	20	50	8	40	12	60	45	58
<b>Итого:</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>52</b>

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



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	13	65	7	35	0	0	0	0	0	0
длительностью ожидания на прием к врачу	13	65	7	35	0	0	0	0	0	0
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	12	60	7	35	0	0	1	5	0	0
<b>Итого</b>		<b>63,3</b>		<b>35</b>		<b>0</b>		<b>1,7</b>		<b>0</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **0,90**, что выше среднего 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>13</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **0,89**, что 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.	%
<b>1</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

Таким образом, подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (**85 %**); лишь **10 %** используют посредством электронной записи, и только **5 %** используют 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.	%
16	80	4	20

Таким образом, уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составляет **80 %**, 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.	%
7	35	13	65

Таким образом, в результате социологического опроса **35%** 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 показателя по Республике Карелия за 2019 год (**61%**).

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

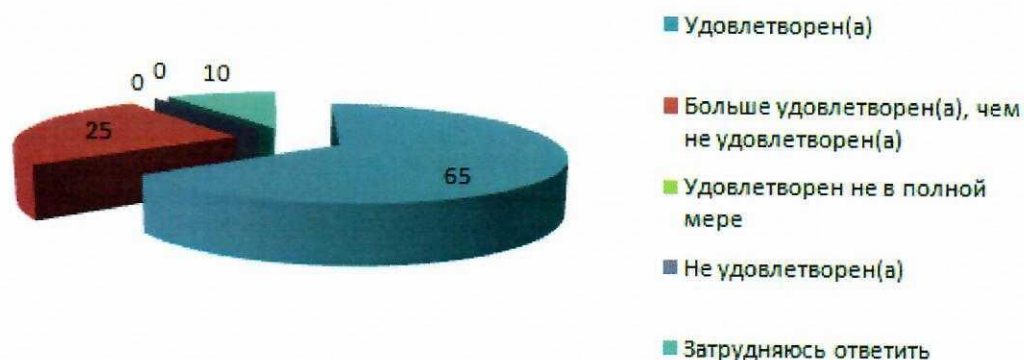
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
13	65	5	25	0	0	2	10	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,86**, 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 (%)



#### 10. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

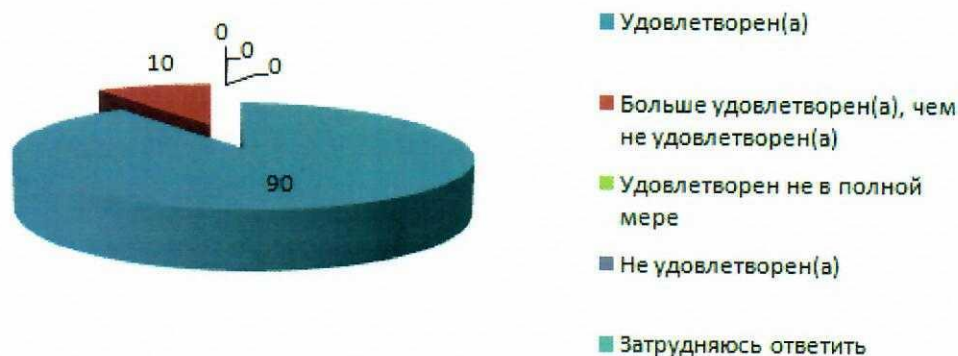
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
18	90	2	10	0	0	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,98**, что значительно выше среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год (**0,83**).

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

Диаграмма 2.

### Удовлетворенность работой врачей (%)



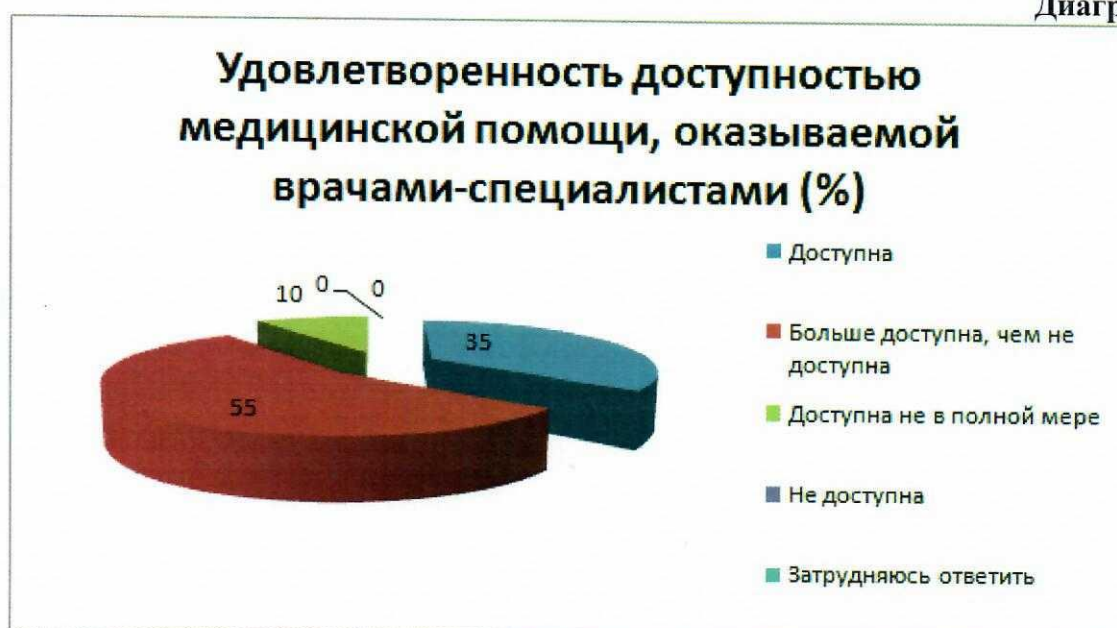
### 11. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
7	35	11	55	2	10	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,81**, что выше среднего по Республике Карелия за 2019 год (**0,77**).

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

Диаграмма 3.



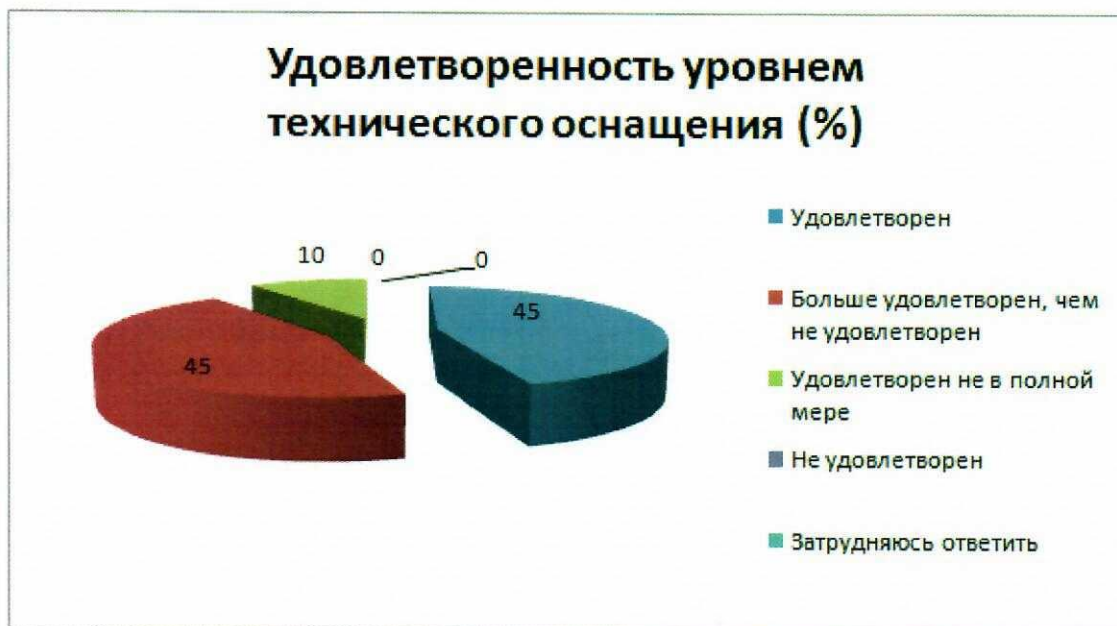
### 12. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
9	45	9	45	2	10	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,84**, что выше среднего 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 помощи.

В ходе исследования было опрошено **20** респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них **12 (60 %)** женщин и **8 (40 %)** мужчин.

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

Род деятельности респондентов: **20 %** - работающие граждане; **12,5 %** - неработающие; **5 %** - учащиеся; **50 %** - пенсионеры; **5 %** - работающий пенсионер; **7,5 %** - прочее.

### Результаты анкетирования (по показателям).

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

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи **85 %** респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – **15 %**.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,96**, 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	19	95	1	5	0	0	0	0	0	0	0,99
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	18	90	0	0	1	5	0	0	1	5	0,94
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	15	75	4	20	0	0	0	0	1	5	0,91
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.)	18	90	2	10	0	0	0	0	0	0	0,98
Питанием	15	75	3	15	1	5	0	0	1	5	0,90
Сроками ожидания плановой госпитализации	12	60	1	5	0	0	0	0	7	35	0,72

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой врачей – **0,99**, что выше

среднего 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 **0,94**, что значительно выше среднего показателя по Республике Карелия за 2019 год – **0,83**; уровнем оснащённости медицинской организации лечебно- диагностическим и материально – бытовым оборудованием – **0,91**, что выше 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 – **0,72** (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.	%
20	100	0	0	0	0	0	0	0	0

По результатам социологического опроса ни одному из респондентов 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.	%
19	95	1	5	0	0	0	0	0	0

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

### **Выводы:**

1. По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили объем, доступность и качество медицинской помощи в МО в амбулаторно - поликлинической медицинской помощи, в том числе работу врачей.

2. Кроме того, в результате социологического опроса только **35%** 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%**).
3. При этом, уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составляет **80 %**, что ниже среднего по Республике Карелия за 2019 год (**87%**).
4. 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;
- 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.

#### **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.

