Приложение № 6 к приказу № 441/1 от 25 ноября 2019 года

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | **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 в ГБУЗ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ».**

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» с \_\_\_ по \_\_\_ на базе **ГБУЗ** «**\_\_\_\_\_\_\_\_\_** » (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО были использованы анкеты:

- по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством **амбулаторно-поликлинической** **медицинской помощи** (опрос проводился на базе поликлиники МО);

Анализ результатов социологического опроса был проведен 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 х N(0,25) + 0,5 х N(0,5) + 0,75 х 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 случав анкетирования, получивших данный балл по

результатам опроса респондентов;

N – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

В ходе исследования было опрошено **\_\_\_** респондентов, из них **\_\_\_%** женщин и **\_\_\_ %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил \_\_\_ 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** |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

В ходе исследования в МО было опрошено **\_\_** респондентов, из них **\_\_ (\_\_%)** женщин и **\_\_ (\_\_%)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - **\_\_** года.

Род деятельности респондентов: **\_\_%** - работающие граждане; **\_\_%** - неработающие; **\_\_%** - учащиеся; **\_\_%** - 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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Таким образом, по результатам социологического опроса **\_\_%** 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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Так, по мнению **\_\_%** 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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **\_\_\_**, что соответствует среднему показателюпо Республике Карелия.

**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** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **длительностью ожидания на прием к врачу** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил **\_\_\_%,** что соответствует среднему показателюпо Республике Карелия.

**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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил **\_\_\_%**, (средний по Республике составляет **\_\_\_%**)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Лично через регистратуру** | | **Посредством электронной записи** | |
| Чел. | % | Чел. | % |
|  |  |  |  |

Таким образом, подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру **(\_\_\_%)**; лишь **\_\_\_%** 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. | % |
|  |  |  |  |

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Да, знаю** | | **Нет, не знаю** | |
| Чел. | % | Чел. | % |
|  |  |  |  |

Только **\_\_\_%** 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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

При этом лишь **\_\_\_%** 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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **\_\_\_,** что нижесреднего показателя по Республике Карелия (**\_\_\_%)**.

**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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **\_\_\_%**, что выше среднего показателя по Республике Карелия **(\_\_\_%).**

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. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу достаточно высок **\_\_\_%** (средний по Республике Карелия составляет **\_\_\_%**).

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 **\_\_\_%**, при среднем по Республике Карелия **\_\_\_%**.

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

**Диаграмма 3.**



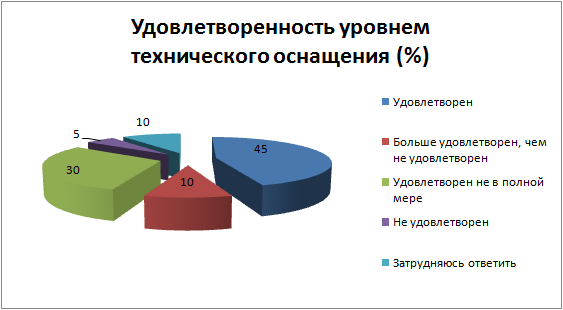
**14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Да, удовлетворен(а)** | | **Скорее, удовлетворен (а)** | | **Скорее, не удовлетворен(а)** | | **Затрудняюсь ответить** | | **Не удовлетворен(а)** | |
| Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **\_\_** (средний результат по Республике Карелия **\_\_\_%**).

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

**Диаграмма 4.**



**Выводы:**