Приложение № 8 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 скорой медицинской помощи**

**в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 23.11.2018 № 325/1 «О работе мобильного пункта ТФОМС РК в медицинской организации» в **ГБУЗ РК** «**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической и скорой медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО были использованы **анкеты** по изучению удовлетворенности пациентов доступностью и качеством **скорой** **медицинской помощи**.

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 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 в МО было опрошено\_\_\_ респондентов, из них **\_\_%** женщин и **\_\_%** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил - **\_\_** года.

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

Род деятельности респондентов: **\_\_\_%** - работающие граждане; **\_\_\_%** - неработающие; **\_\_\_%** - учащиеся; **\_\_\_** - пенсионеры; **\_\_\_%** - прочее

**Результаты анкетирования (по показателям).**

**1. Отказывали ли Вам в вызове «Скорой помощи»?**

По результатам социологического опроса **\_\_\_** респондентов отметили, что им пришлось столкнуться с отказом в вызове бригады скорой медицинской помощи.

**2. Как Вы оцениваете своевременность оказания скорой помощи? Время от вызова до приезда машины скорой помощи составило:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **До 20 мин.** | | **20-40 мин. ⁭** | | **40-60 мин.** | | **Более 1 часа ⁭** | |
| Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Как видно из таблицы, время вызова до приезда машины скорой помощи составляет \_\_\_минут.

**3. Удовлетворены ли Вы качеством оказания скорой медицинской помощи?**

Полностью удовлетворены качеством оказания скорой медицинской помощи **\_ (\_%)** респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены **– \_ (\_%);** скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – **\_ (\_%).**

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **\_\_\_\_.**

**Диаграмма 1.**

Как видно из диаграммы, **\_\_%** респондентов удовлетворены и скорее удовлетворены качеством скорой медицинской помощи.

**4. Удовлетворены ли Вы уровнем обеспеченности бригады «Скорой помощи» лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения?**

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

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности респондентов обеспеченности бригады «Скорой помощи» лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения достаточно высок (удовлетворены и скорее удовлетворены **\_\_\_%** опрошенных).

5. **Удовлетворены ли Вы уровнем оснащенности лечебно-диагностическим оборудованием бригады «Скорой помощи»?**

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

Уровень оснащенности лечебно-диагностическим оборудованием бригады «Скорой помощи» также высок (**\_\_\_%** респондентов удовлетворены или скорее удовлетворены).

**Выводы:**