




СОГЛАСОВАНО  
Директор ГУ ТФОМС РК

  
А.М. Гравов

«19» января 2023г.

### **Аналитическая справка**

**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на догоспитальном этапе в ГБУЗ РК «Городская поликлиника № 1» по профилю «Сердечно-сосудистые заболевания».**

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 15.03.2022 № 114/1 «О проведении социологического опроса» в период с 01.10.2022 по 30.12.2022 на базе ГБУЗ РК «Городская поликлиника № 1» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на догоспитальном этапе по профилю «Сердечно-сосудистые заболевания».

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.

**I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на догоспитальном этапе.**

В ходе исследования в МО было опрошено 50 респондентов, из них 29 (58 %) женщин (а) и 21 (42 %) мужчин (а).

При этом пациенты в возрасте 19-25 лет составили 8,0 %, в возрасте 26-35 лет – 14,0 %, в возрасте 36-45 лет – 22,0 %, в возрасте 46-60 лет – 34,0 %, в возрасте старше 61 года – 22,0 % опрошенных.

**Результаты анкетирования (по показателям).**

**1. Вам выдавали в поликлинике направление к специалисту (кардиологу)?**

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
50	100	0	0	0	0

**2. В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась консультация врача-специалиста?**

В течение 5 рабочих дней		В течение 5-10 рабочих дней		В течение 10-20 рабочих дней		В течение месяца		Более месяца	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
4	8,0	23	46,0	14	28,0	5	10,0	4	8,0

**3. Была ли сделана Вам какая-либо диагностика (ЭКГ, УЗИ и т.д.) в день консультации?**

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
33	66,0	17	34,0	0	0

**4. Состоите ли Вы на диспансерном наблюдении?**

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
25	50,0	25	50,0	0	0

**5. Предлагали ли Вам платно выполнить какое-либо обследование?**

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	6,0	45	90,0	2	4,0

**6. Удовлетворены ли Вы:**

	Показатель	Да, удовлетворен (a)		Скорее, удовлетворен (a)		Скорее, не удовлетворен (a)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (a)		Коэффициент удовлетворенности
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
6.1.	сроками ожидания консультации врача (кардиолога) после выдачи направления в поликлинике	21	42,0	16	32,0	8	16,0	4	8,0	1	2,0	0,76
6.2.	доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	13	26,0	33	66,0	2	4,0	2	4,0	0	0	0,79
6.3.	доступностью медицинской помощи по профилю «сердечно-сосудистые заболевания»	19	38,0	27	54,0	2	4,0	4	8,0	0	0	0,83
6.4.	качеством оказанной медицинской помощи на амбулаторном этапе	20	40,0	20	40,0	4	8,0	6	12,0	0	0	0,79
6.5.	уровнем технического оснащения Вашей поликлиники	16	32,0	23	46,0	4	8,0	7	14,0	0	0	0,76
6.6.	Отношением медицинского персонала в данной	32	64,0	17	34,0	0	0	1	2,0	0	0	0,9

медицинской организации													
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Выводы:**

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала в данной медицинской организации составил 0,9, доступностью медицинской помощи по профилю «сердечно-сосудистые заболевания» - 0,83, доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.) – 0,79, качеством оказанной медицинской помощи на амбулаторном этапе, сроками ожидания консультации врача (кардиолога) после выдачи направления в поликлинике – 0,76, уровнем технического оснащения Вашей поликлиники – 0,76.