



СОГЛАСОВАНО  
Директор ТФОМС РК

 А.М. Гравов

«19» января 2023 г.

### Аналитическая справка

**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер».**

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 01.11.2022 по 31.12.2022 на базе ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

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.

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

В ходе исследования в МО было опрошено 51 респондентов, из них 27 (53 %) женщин (а) и 24 (47 %) мужчин (а).

При этом средний возраст опрошенных составил - 44 лет.

Род деятельности респондентов: 51 % - работающие граждане; 3,9 % - неработающие; 13,7 % - учащиеся; 25,5 % - пенсионеры; 3,9 % - лица, имеющие инвалидность; 2 % - временно неработающие (декрет, уход за детьми).

#### **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.	%
49	96,1	0	0	2	3,9	0	0

##### **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.	%
47	92,2	1	2	2	3,9	1	2

##### **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.	%
39	76,5	11	21,6	0	0	1	2	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,93**.

#### 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	33	64,7	18	35,3	0	0	0	0	0	0
длительностью ожидания на прием к врачу	40	78,4	10	19,6	1	2	0	0	0	0
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	41	80,4	6	11,8	0	0	4	7,8	0	0
<b>Итого</b>		74,5		22,2		0,7		2,6		0

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил 0,92.

#### 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>31</b>	<b>60,8</b>	<b>8</b>	<b>15,7</b>	<b>2</b>	<b>3,9</b>	<b>10</b>	<b>19,6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил 0,79.

#### 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>3</b>	<b>5,9</b>	<b>42</b>	<b>82,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>11,8</b>

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
<b>34</b>	<b>66,7</b>	<b>17</b>	<b>33,3</b>

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
20	39,2	31	60,8

**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.	%
30	58,8	9	17,6	0	0	5	9,8	0	0	7	13,7

**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.	%
13	25,5	10	19,6	4	7,8	24	47,1	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,56.

**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.	%
27	52,9	15	29,4	6	11,8	2	3,9	1	2

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,84.

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

Диаграмма 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.	%
39	76,5	9	17,6	3	5,9	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,93.

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

Диаграмма 2.



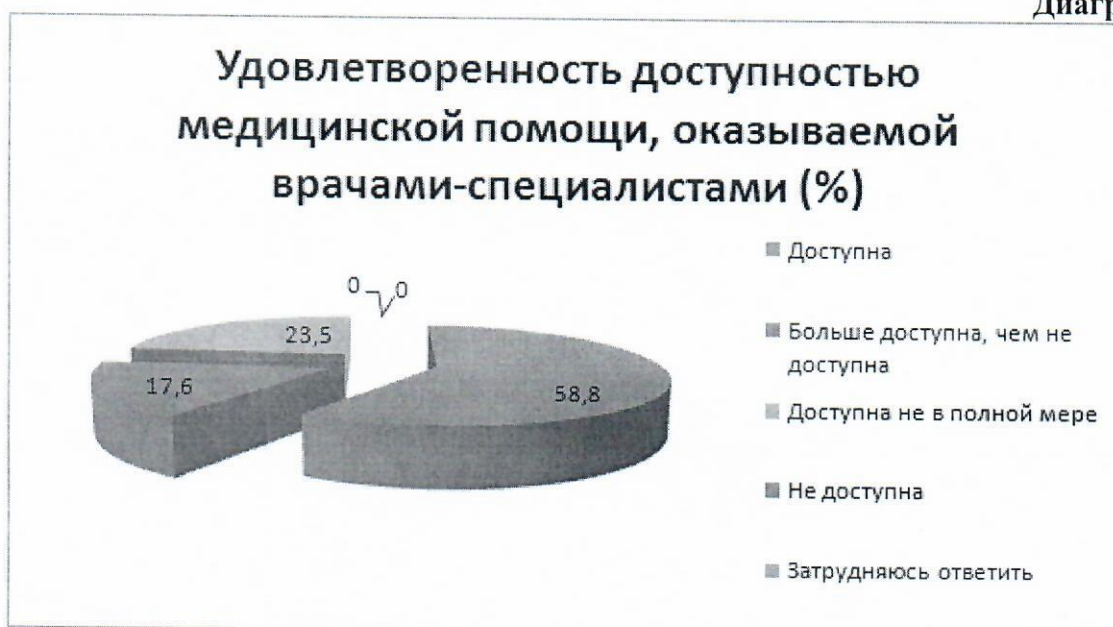
**13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
30	58,8	9	17,6	12	23,5	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,84**.

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

Диаграмма 3.



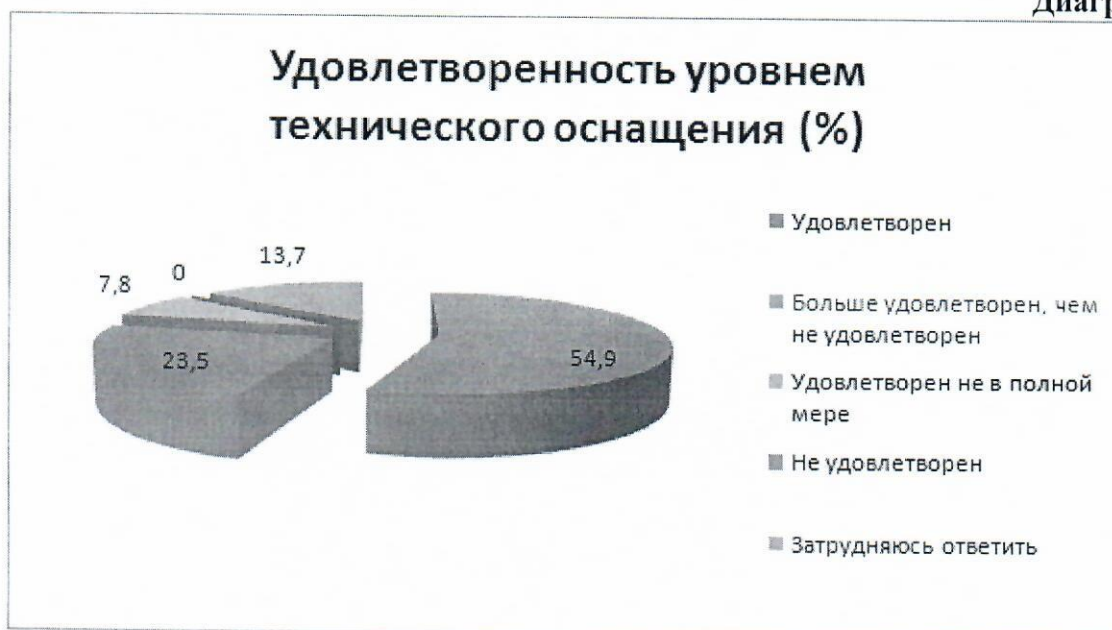
**14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
28	54,9	12	23,5	4	7,8	7	13,7	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,8**.

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

Диаграмма 4.

**Выводы:**

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов результатом посещения участкового врача, работой врачей составил 0,93, организацией работы данной МО – 0,92, объемом, доступностью и качеством медицинской помощи, доступностью медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами – 0,84, , уровнем технического оснащения поликлиники – 0,8, качеством и полнотой информации о работе медицинской организации - 0,76.

Респонденты поставили средний уровень оценки организации прохождения диспансеризации – 0,56.

Отмечен 1 случай неуважительного отношения к себе медицинского персонала. О прохождении диспансеризации проинформированы 44 респондента (86,3%).