



СОГЛАСОВАНО
Директор ГУ ТФОМС РК

 А.М. Гравов

«15» ноября 2022г.

**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 «Республиканский онкологический диспансер» по
профилю «Онкология».**

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 01.09.2021 по 30.12.2022 на базе ГБУЗ РК «Республиканский онкологический диспансер» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на догоспитальном этапе по профилю «Онкология».

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 был опрошен 51 респондент, из них 28 (55 %) женщин (а) и 23 (45 %) мужчин (а).

При этом пациенты в возрасте 19-25 лет составили 5,9 %, в возрасте 26-35 лет – 11,8 %, в возрасте 36-45 лет – 19,6 %, в возрасте 46-60 лет – 29,4 %, в возрасте старше 61 года – 33,3 % опрошенных.

Результаты анкетирования (по показателям).

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

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
51	100	0	0	0	0

2. В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась консультация онколога?

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.	%
19	37,3	28	54,9	4	7,8	0	0	0	0

3. Были ли сделаны Вам какие-либо манипуляции (биопсия) в день консультации?

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
22	43,1	29	56,9	0	0

4. Вам выдали направление на бесплатную госпитализацию?

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
21	41,2	30	58,8	0	0

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

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
0	0	51	100	0	0

6. Удовлетворены ли Вы:

	Показатель	Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)		Коэффициент удовлетворенности
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
6.1.	длительностью ожидания консультации врача (онколога) после выдачи направления в поликлинике?	33	64,7	16	31,4	2	3,9	0	0	0	0	0,9
6.2.	длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования в поликлинике	17	33,3	32	62,7	1	2	1	2	0	0	0,82
6.3.	доступностью медицинской помощи по профилю «онкология»	31	60,8	20	39,2	0	0	0	0	0	0	0,9
6.4.	работой врача-онколога поликлиники, качеством оказания медицинской помощи на амбулаторном этапе	33	64,7	17	33,3	0	0	1	2	0	0	0,9
6.5.	уровнем технического оснащения Вашей поликлиники	20	39,2	20	39,2	0	0	11	21,6	0	0	0,74

Выводы:

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов длительностью ожидания консультации врача (онколога) после выдачи направления в поликлинике составил 0,9, доступностью медицинской помощи по профилю «онкология» – 0,9, работой врача-онколога поликлиники, качеством оказания медицинской помощи на амбулаторном этапе – 0,9, длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования в поликлинике - 0,82.

Несколько ниже респонденты оценили уровень технического оснащения поликлиник, коэффициент удовлетворенности пациентов составил 0,74.