



СОГЛАСОВАНО  
Директор 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 стационарной медицинской помощи в ГБУЗ РК «Суоярвская ЦРБ».**

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 01.09.2022 по 31.12.2022 на базе ГБУЗ РК «Суоярвская ЦРБ» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью стационарной 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.

## II. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством стационарной медицинской помощи.

В ходе исследования было опрошено 58 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 24 (41 %) женщин и 34 (59%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 58 лет.

Род деятельности респондентов: 32,8 % - работающие граждане; 12,1 % - неработающие; 1,7 % - учащиеся; 37,9 % - пенсионеры; 15,5 % - работающий пенсионер; 0 % - прочее.

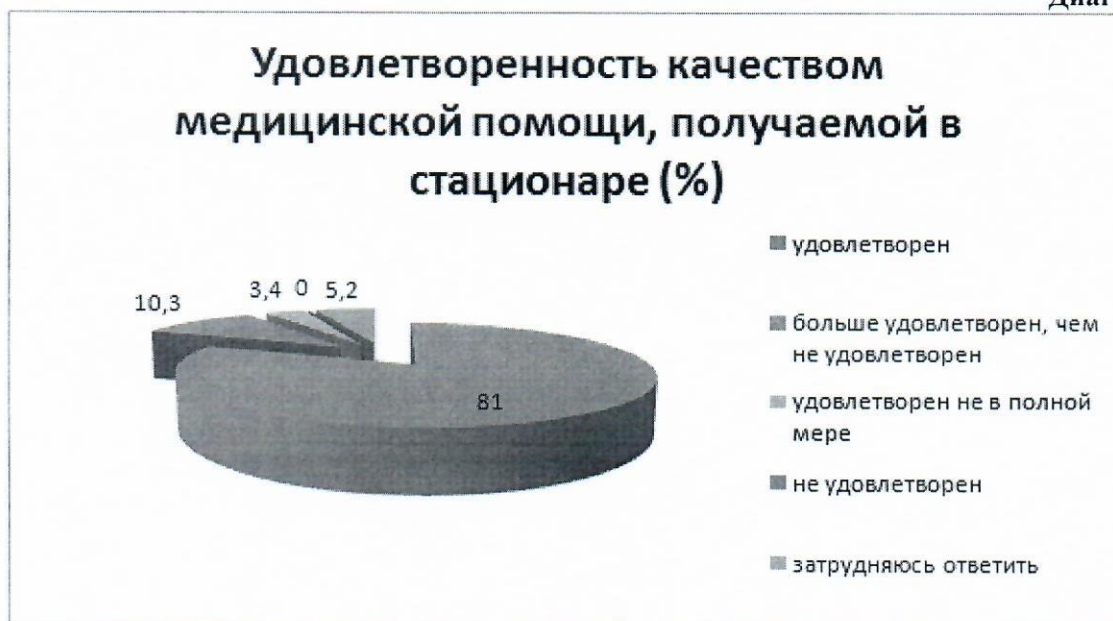
### Результаты анкетирования (по показателям).

#### 1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 81 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 10,3 %; удовлетворены не в полной мере – 3,4 %; затруднился ответить - 5,2 %; не удовлетворены – 0 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,92.

Диаграмма 5.



#### 2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить	Коэффициент удовлетворенности



			н(а)								ости
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Работой врачей	50	86,2	6	10,3	1	1,7	0	0	1	1,7	0,95
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	47	81	0	0	2	3,4	0	0	3	5,2	0,84
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	43	74,1	11	19	2	3,4	0	0	2	3,4	0,91
Организацией и ведением лечебного процесса (обсуждение лечащим врачом схемы и сроков лечения, частота обходов лечащим врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.)	50	86,2	2	3,4	4	6,9	1	1,7	1	1,7	0,93
Питанием	49	84,5	2	3,4	5	8,6	0	0	2	3,4	0,92
Сроками ожидания плановой госпитализации	23	82,1	1	3,6	1	3,6	0	0	2	7,1	0,88

**3. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?**

Нет, не приходилось		Иногда, через кассу с договором		Часто, через кассу с договором		Да, без договора		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
56	96,6	0	0	0	0	0	0	2	3,4

**4. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?**

Никогда		Изредка		Часто		Постоянно		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
55	94,8	3	5,2	0	0	0	0	0	0

**Выводы:**

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания стационарной медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности качеством медицинской помощи, получаемой в стационаре составил 0,92, удовлетворенности работой врачей составил 0,95, организацией и ведением лечебного процесса – 0,93, питанием – 0,92, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,91, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,88, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,84.

Также респондентами отмечено 3 случая неуважительного отношения к себе медицинского персонала.

Таким образом, необходимо провести беседу с медицинским персоналом с целью недопущения неуважительного отношения к пациентам.