

**Приложение №4**  
**к порядку организации и проведения страховыми**  
**медицинскими организациями выборочного опроса**  
**(анкетирования) по обязательному медицинскому**  
**страхованию лиц для оценки удовлетворенности**  
**деятельностью медицинских организациях,**  
**осуществляющих деятельность в сфере обязательного**  
**медицинского страхования Республики Карелия,**  
**утвержденного приказом**  
**ГУ ТФОМС РК № 209 от 30.06.2023 г.**



**Аналитическая справка**  
**по результатам выборочного опроса (анкетирования) застрахованных**  
**по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их**  
**удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в**  
**амбулаторных условиях в ГБУЗ «Сегежская ЦРБ».**

В соответствии с приказом государственного учреждения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Карелия» (далее – Фонд) от 30.06.2023 № 209 «Об утверждении порядка организации и проведения выборочных опросов (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций», с 01.06.2023 по 01.01.2024 на базе ГБУЗ «Сегежская ЦРБ» (далее – МО) проведен выборочный опрос (анкетирование) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций.

Для проведения выборочного опроса (анкетирования) в МО были использованы анкеты по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством **медицинской помощи в амбулаторных условиях.**

При проведении опроса (анкетирования) были использованы критерии оценки удовлетворенности деятельностью медицинских организаций, утвержденные Приложением №1 к приказу Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023 №76 «Об утверждении Методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному

медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций».

Анализ результатов выборочного опроса (анкетирования) был проведен с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

Критерии ответа:

- 1 – абсолютно не удовлетворен;
- 2 – по большей части не удовлетворен;
- 3 – скорее не удовлетворен;
- 4 – скорее удовлетворен;
- 5 – по большей части удовлетворён;
- 6- абсолютно удовлетворен.

Оценка уровня удовлетворенности работой МО в амбулаторных условиях определена по формуле:

$$A = \frac{B}{C} \times 100\%,$$

где:

A - оценка уровня удовлетворенности респондентов работой МО в амбулаторных условиях (процент);

B - число респондентов, выбравших в ходе опроса (анкетирования) ответы: «Скорее удовлетворен», «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» согласно опросному листу «Анкета по удовлетворенности населения деятельностью МО в амбулаторных условиях» (человек);

C - общее число респондентов, участвующих в опросе (анкетировании) (человек).

В ходе выборочного опроса (анкетирования) было опрошено 32 респондента.

**Таблица 1**

**Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.**

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных (340 чел.)	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи	32	9,4	14	43,8	18	56,2	46	50

В ходе исследования в МО было опрошено **32** респондента, из них **14 (43,8%)** мужчин и **18 (56,2%)** женщин.

При этом средний возраст опрошенных составил – **48 лет**.

Род деятельности респондентов: **56,4%** - работающие граждане (18 чел.); **43,6%** - неработающие (14 чел.).

## Результаты анкетирования (по показателям).

### 1. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
5	15,6	1	3,1	4	12,5	4	12,5	6	18,8	12	37,5

Таким образом, по результатам социологического опроса **68,8%** респондентов **удовлетворены** сроками ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми.

### 2. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания проведения консультаций врачей-специалистов?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
7	21,8	1	3,2	2	6,3	5	15,6	5	15,6	12	37,5

Таким образом, по результатам социологического опроса **68,8%** респондентов **удовлетворены** сроками ожидания проведения консультаций врачей-специалистов.

### 3. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
4	12,5	0	0,0	0	0,0	6	18,6	7	21,9	15	46,9

Таким образом, по результатам социологического опроса **87,5%** респондентов **удовлетворены** сроками ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований.

### 4. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
4	12,5	0	0,0	0	0,0	4	12,5	6	18,6	18	56,4

Таким образом, по результатам социологического опроса **87,5%** респондентов **удовлетворены** санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации.

**5. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены оказанием медицинской помощью?**

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
4	12,5	0	0,0	4	12,5	4	12,5	5	15,6	15	46,9

Таким образом, по результатам социологического опроса **75,0%** респондентов **удовлетворены** оказанием медицинской помощью.