

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 «Городская поликлиника №3».

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 01.01.2024 по 01.04.2024 на базе ГБУЗ «Городская поликлиника №3» (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:

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

В - 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);

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

В ходе выборочного опроса (анкетирования) было опрошено 20 респондентов.

Таблица 1

Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных (109 чел.)	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи	20	18,4	8	40,0	12	60,0	54	53

В ходе исследования в МО было опрошено **20** респондентов, из них **8 (40,0%)** мужчин и **12 (60,0%)** женщин.

При этом средний возраст опрошенных составил – **54 года**.

Род деятельности респондентов: **55,0%** - работающие граждане (11 чел.); **45,0%** - неработающие (9 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.	%
0	0,0	1	5,0	0	0,0	12	60,0	5	25,0	2	10,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **95,0%** 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.	%
0	0,0	1	5,0	0	0,0	13	65,0	3	15,0	3	15,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **95,0%** 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.	%
0	0,0	0	5,0	1	5,0	11	55,0	4	20,0	3	15,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **90,0%** 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.	%
0	0,0	1	5,0	0	0,0	13	65,0	4	20,0	2	10,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **95,0%** 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.	%
0	0,0	1	5,0	0	0,0	14	70,0	2	10,0	3	15,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **95,0%** респондентов **удовлетворены** оказанием медицинской помощью.