




СОГЛАСОВАНО
Директор ТФОМС РК

 А.М. Гравов

«14» февраля 2023г.

**Аналитическая справка
по результатам социологического опроса населения с целью исследования
уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания
стационарной медицинской помощи в ГБУЗ РК «Больница скорой
медицинской помощи».**

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 01.12.2022 по 30.12.2022 на базе ГБУЗ РК «Больница скорой медицинской помощи» (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 50 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 25 (50,0 %) женщин и 25 (50,0%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил – 50,3 года.

Род деятельности респондентов: 44 % - работающие граждане; 6,0 % - неработающие; 4,0 % - учащиеся; 38,0 % - пенсионеры; 8,0 % - работающий пенсионер; 0 % - прочее.

Результаты анкетирования (по показателям).

1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 90 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 8,0 %; удовлетворены не в полной мере – 2,0 %; затруднился ответить – 0,0 %; не удовлетворены – 0 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,97.

Диаграмма 5.



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.	%
48	96	2	4	0	0	0	0	0	0

Выводы:

По результатам социологического опроса респонденты очень высоко оценили доступность, качество и условия оказания стационарной медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности качеством медицинской помощи, получаемой в стационаре составил 0,97, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,97, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,95, организацией и ведением лечебного процесса – 0,95, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,94, удовлетворенности работой врачей составил 0,88, питанием – 0,86,.

Случаи неуважительного отношения медицинского персонала отметили 2 респондента.