




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 «Беломорская 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 «Беломорская 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 24 респондента, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 9 (38 %) женщин и 15 (62%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 55,5 лет.

Род деятельности респондентов: 29,2 % - работающие граждане; 8,3 % - неработающие; 4,2 % - учащиеся; 54,2 % - пенсионеры; 0 % - работающий пенсионер; 4,2 % - прочее.

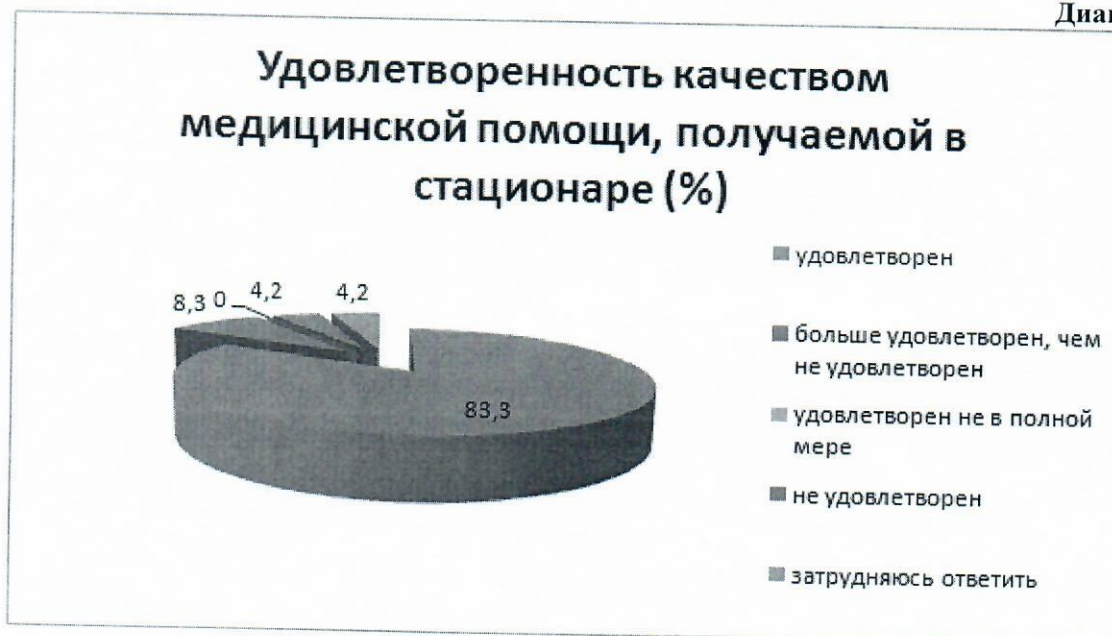
Результаты анкетирования (по показателям).

1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 83,3 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 8,3 %; удовлетворены не в полной мере – 0 %; затруднился ответить - 4,2 %; не удовлетворены – 4,2 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,91.

Диаграмма 5.



2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Да, удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а), чем не	Скорее не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить	Не удовлетворен(а)	Коэффициент удовлетвор

			н(а)		удовлетворен(а)						ости
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Работой врачей	22	91,7	1	4,2	0	0	1	4,2	0	0	0,95
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	20	83,3	0	0	2	8,3	2	8,3	0	0	0,88
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	20	83,3	0	0	1	4,2	0	0	3	12,5	0,89
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.)	21	87,5	2	8,3	0	0	0	0	1	4,2	0,95
Питанием	19	79,2	1	4,2	3	12,5	1	4,2	0	0	0,89
Сроками ожидания плановой госпитализации	4	80	0	0	1	20	0	0	0	0	0,9

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.	%
20	83,3	0	0	0	0	0	0	4	16,7

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.	%
21	87,5	0	0	0	0	1	4,2	2	8,3

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 0,91, удовлетворенности работой врачей составил 0,95, организацией и ведением лечебного процесса – 0,95, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,9, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,89, питанием – 0,89, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,88.

Также респондентами отмечен 1 случай неуважительного отношения к себе медицинского персонала.

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