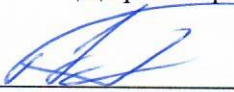




СОГЛАСОВАНО
Директор ТФОМС РК

 А.М. Гравов

«13» января 2023 г.

Аналитическая справка

по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в ГБУЗ РК «ГП №3».

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 01.11.2022 по 31.12.2022 на базе ГБУЗ РК «ГП №3» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической 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 = ----- ,

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.

I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощью.

В ходе исследования в МО было опрошено 50 респондентов, из них 33 (66 %) женщин (а) и 17 (34 %) мужчин (а).

При этом средний возраст опрошенных составил - 44 лет.

Род деятельности респондентов: 52 % - работающие граждане; 10 % - неработающие; 10 % - учащиеся; 24 % - пенсионеры; 0 % - лица, имеющие инвалидность; 4 % - временно неработающие (декрет, уход за детьми).

Результаты анкетирования (по показателям).

1. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
45	90	1	2	2	4	2	4

2. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медперсонала?

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
44	88	1	2	3	6	2	4

3. Удовлетворены ли Вы результатом посещения участкового врача?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
30	60	15	30	2	4	2	4	1	2

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,86**.

4. Удовлетворены ли Вы организацией работы данной МО?

Показатель	Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
длительностью ожидания в регистратуре	18	36	17	34	6	12	3	6	6	12
длительностью ожидания на прием к врачу	19	38	16	32	7	14	1	2	7	14
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	22	44	20	40	3	6	3	6	2	4
Итого		39,3		35,3		10,7		4,7		10

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил 0,72.

5. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе МО, доступной на стендах данной МО?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
27	54	14	28	2	4	6	12	1	2

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил 0,8.

6. Как Вы чаще всего записываетесь к врачу?

Через Кол-Центр		Лично через регистратуру		Самозапись в холле поликлиники		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
15	30	30	60	5	10	0	0

7. Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы застрахованы?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
41	82	9	18

8. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
36	72	14	28

9. Информированы ли Вы о прохождении диспансеризации?

Да, через средства массовой информации		Да, через страховую медицинскую организацию		Да, лично через регистратуру		Да, через медицинскую организацию		Другой источник информирования		Нет, я не информирован	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
14	28	11	22	9	18	13	26	2	4	1	2

10. Удовлетворены ли Вы организацией прохождения диспансеризации?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
19	38	18	36	9	18	3	6	1	2

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,76.

11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

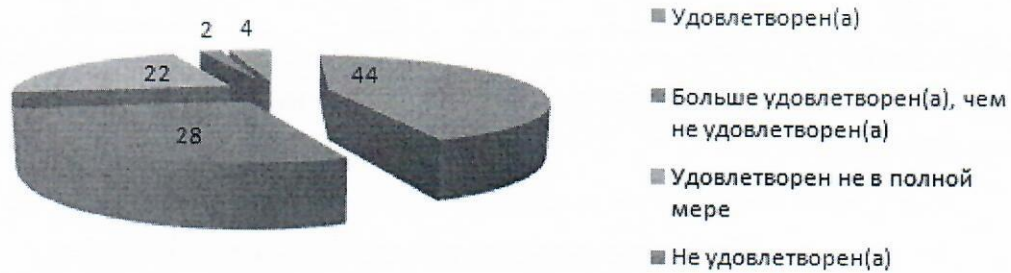
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
22	44	14	28	11	22	2	4	1	2

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,79.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 1.

Диаграмма 1.

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи, получаемой в поликлинике (%)



12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

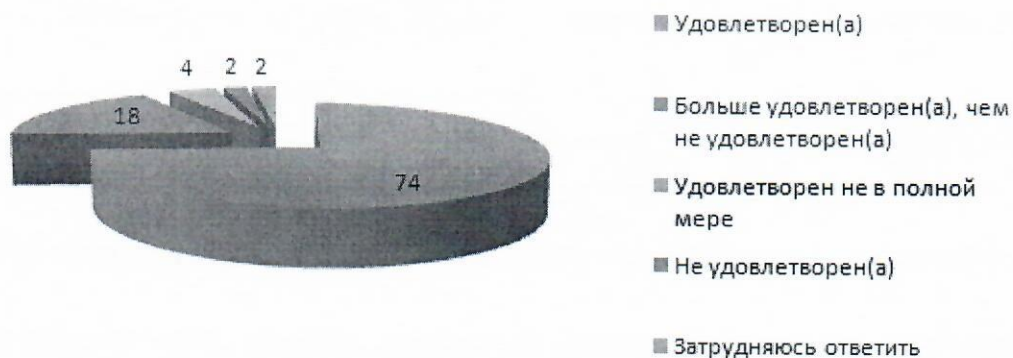
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
37	74	9	18	2	4	1	2	1	2

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,9**.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 2.

Диаграмма 2.

Удовлетворенность работой врачей (%)



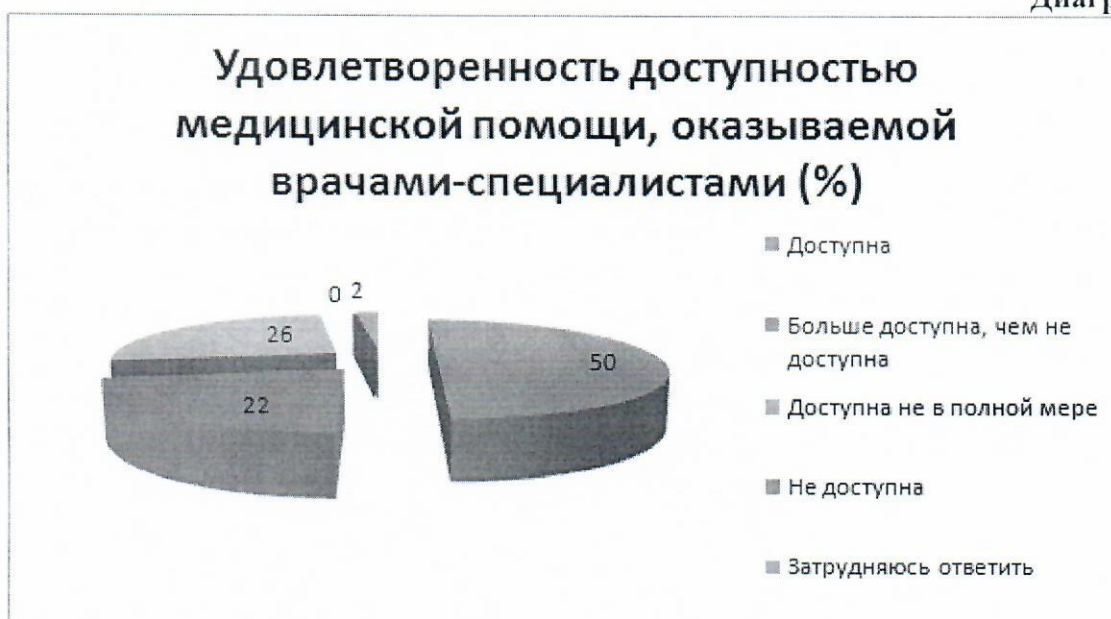
13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
25	50	11	22	13	26	1	2	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,8**.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 3.

Диаграмма 3.



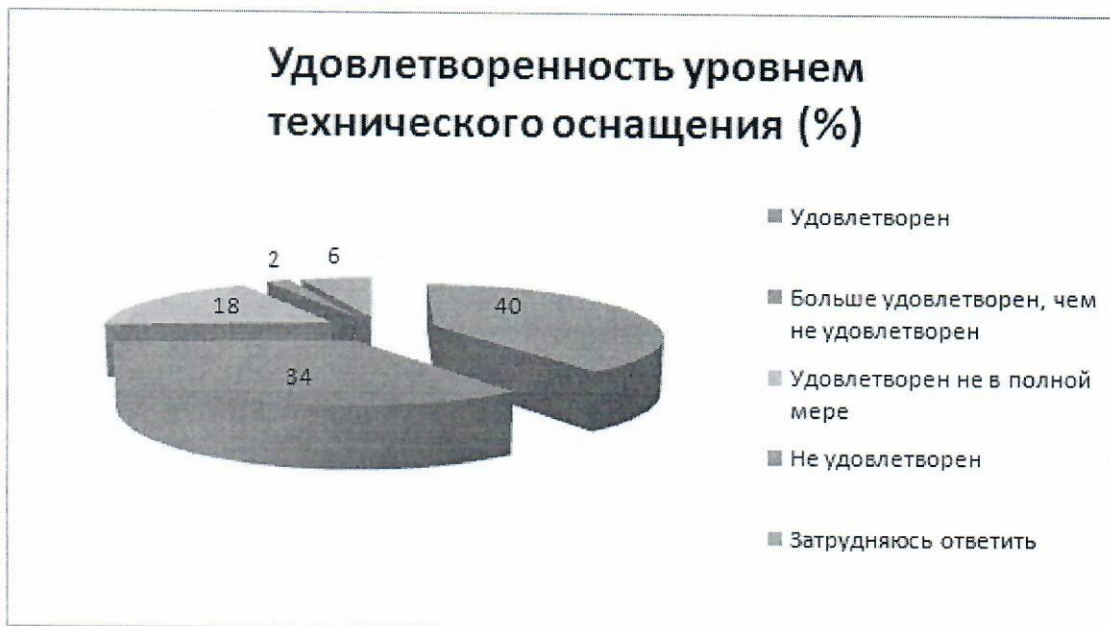
14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
20	40	17	34	9	18	3	6	1	2

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,76**.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 4.

Диаграмма 4.



Выводы:

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов работой врачей составил 0,9, результатом посещения участкового врача – 0,86, качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами – 0,8, доступностью и качеством медицинской помощи – 0,79, уровнем технического оснащения поликлиники, организацией прохождения диспансеризации – 0,76.

Респонденты поставили средний уровень оценки организации работы данной МО – 0,72, не удовлетворены длительностью ожидания в регистратуре 12 респондентов (24%), длительностью ожидания на прием к врачу 14 респондентов (28%), длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования 5 респондентов (10%).

Также респондентами отмечено 4 случая неуважительного отношения к себе медицинского персонала.

О прохождении диспансеризации проинформированы 49 респондентов (98%).

Таким образом, необходимо обратить внимание на организацию работы данной МО, провести беседу с медицинским персоналом с целью недопущения неуважительного отношения к пациентам.