



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 «Калевальская 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 «Калевальская 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 50 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 33 (66 %) женщин и 17 (34%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил – 51,2 года.

Род деятельности респондентов: 42 % - работающие граждане; 4,0 % - неработающие; 6,0 % - учащиеся; 42,0 % - пенсионеры; 6,0 % - работающий пенсионер; 0 % - прочее.

Результаты анкетирования (по показателям).

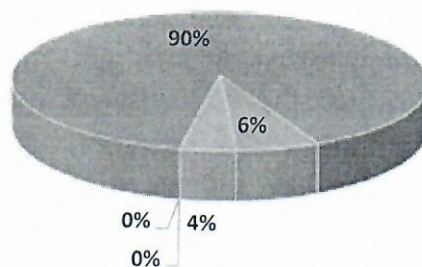
1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 90 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 6,0 %; удовлетворены не в полной мере – 4,0 %; затруднился ответить – 0,0 %; не удовлетворены – 0 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,97.

Диаграмма

Удовлетворенность качеством медицинской помощи, получаемой в стационаре (%)



- удовлетворен
- больше удовлетворен, чем не удовлетворен
- удовлетворен не в полной мере
- не удовлетворен
- затрудняюсь ответить

2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)		Не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Коэффициент удовлетворенности
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Работой врачей	44	88	4	8	2	4	0	0	0	0	0,96
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	39	78	4	8	4	8	0	0	3	6	0,9
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	33	66	9	18	4	8	2	4	2	4	0,85
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.)	39	78	7	14	4	8	0	0	0	0	0,93
Питанием	40	80	5	10	3	6	2	4	0	0	0,91
Сроками ожидания плановой госпитализации	31	96,9	0	0	1	3,1	0	0	0	0	0,98

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.	%
49	98	1	2	0	0	0	0	0	0

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.	%
44	88	6	12	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, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,98, удовлетворенности работой врачей составил 0,96, организацией и ведением лечебного процесса – 0,93, питанием – 0,91, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,9, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,85.

Случаи неуважительного отношения медицинского персонала отметили 6 респондентов.