



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 «Кемская 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 «Кемская 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 28 (56 %) женщин и 22 (44%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 48 лет.

Род деятельности респондентов: 38 % - работающие граждане; 12,1 % - неработающие; 1,9 % - учащиеся; 27 % - пенсионеры; 21 % - работающий пенсионер; 0 % - прочее.

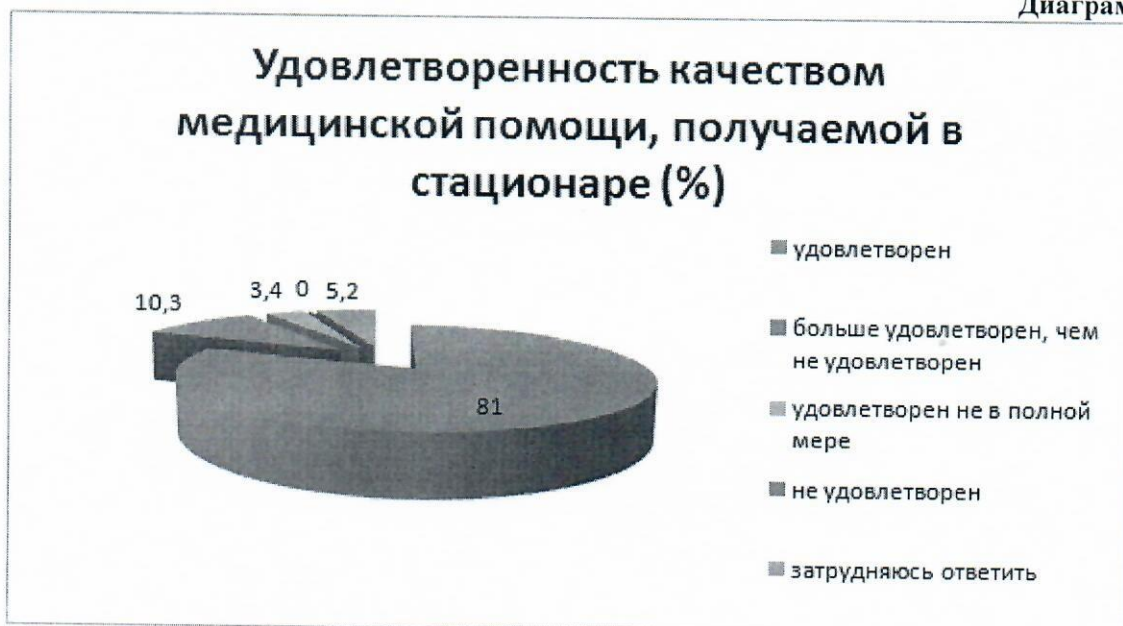
Результаты анкетирования (по показателям).

1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 81 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 10,3 %; удовлетворены не в полной мере – 3,4 %; затруднился ответить - 5,2 %; не удовлетворены – 0 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,92.

Диаграмма 5.



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 | 46 | 92 | 3 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,98 |
| Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения | 38 | 76 | 8 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 0,9 |
| Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием | 27 | 54 | 17 | 34 | 0 | 0 | 2 | 4 | 4 | 8 | 0,82 |
| 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.) | 29 | 58 | 11 | 22 | 1 | 2 | 0 | 0 | 9 | 18 | 0,8 |
| Питанием | 33 | 66 | 13 | 26 | 3 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0,89 |
| Сроками ожидания плановой госпитализации | 19 | 38 | 22 | 44 | 4 | 8 | 3 | 6 | 2 | 4 | 0,76 |

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. | % |
| 46 | 92 | 4 | 8 | 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. | % |
| 50 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 0,92, удовлетворенности работой врачей составил 0,98, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,9, питанием – 0,89, организацией и ведением лечебного процесса – 0,93, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,82, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,76.

Случаев неуважительного отношения медицинского персонала не отмечено.