




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 «Межрайонная больница №1».

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 «Межрайонная больница №1» (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 47 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 28 (60 %) женщин и 19 (40%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 59,6 лет.

Род деятельности респондентов: 19,1 % - работающие граждане; 4,3 % - неработающие; 2,1 % - учащиеся; 61,7 % - пенсионеры; 12,8 % - работающий пенсионер; 0 % - прочее.

Результаты анкетирования (по показателям).

1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 80,9 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 17 %; удовлетворены не в полной мере – 0 %; затруднился ответить - 2,1 %; не удовлетворены – 0 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,94.

Диаграмма 5.



2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем	Не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить	Коэффициент удовлетворенности

			н(а)		удовлетворен(а)						ости
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Работой врачей	39	83	5	10,6	2	4,3	0	0	1	2,1	0,94
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	38	80,9	0	0	2	4,3	0	0	1	2,1	0,84
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	37	78,7	4	8,5	4	8,5	1	2,1	1	2,1	0,9
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	83	4	8,5	2	4,3	1	2,1	1	2,1	0,92
Питанием	25	53,2	8	17	4	8,5	8	17	2	4,3	0,71
Сроками ожидания плановой госпитализации	11	84,6	2	15,4	0	0	0	0	0	0	0,96

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.	%
47	100	0	0	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.	%
41	87,2	3	6,4	1	2,1	0	0	2	4,3

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 0,94, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,96, удовлетворенности работой врачей составил 0,94, организацией и ведением лечебного процесса – 0,92, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,9, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,84.

Респонденты поставили средний уровень оценки питания – 0,71.

В ходе проведения социологического опроса не выявлено случаев использования денежных средств при обследовании и лечении в стационаре.

Респондентами отмечено 4 случая неуважительного отношения к себе медицинского персонала.

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