



СОГЛАСОВАНО  
Директор ГУ ТФОМС РК

  
А.М. Гравов

«15» ноября 2022г.

**Аналитическая справка  
по результатам социологического опроса населения с целью исследования  
уровня удовлетворенности доступностью и качеством  
стационарной/стационарозамещающей медицинской помощи в ГБУЗ РК  
«Республиканская больница им. В.А. Баранова» по профилю «Сердечно-  
сосудистые заболевания».**

В соответствии с приказом Государственного учреждения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Карелия» (далее – Фонд) от 15.03.2022 № 114/1 «О проведении социологического опроса с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи в медицинских организациях Республики Карелия» в период с 01.04.2022 по 30.09.2022 на базе ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью стационарной/стационарозамещающей медицинской помощи по профилю «Сердечно-сосудистые заболевания».

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:

$$0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)$$

$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{\dots}{N},$$

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.

### I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством стационарной медицинской помощи.

В ходе исследования было опрошено 50 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 24 (48 %) женщин и 26 (52 %) мужчин.

При этом пациенты в возрасте 36-45 лет составили 6%, в возрасте 46-60 лет – 32 %, в возрасте старше 61 года – 62 % опрошенных.

#### Результаты анкетирования (по показателям).

##### 1. В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась Ваша госпитализация в кардиологическое отделение?

В течение 14 календарных дней		В течение 15-30 календарных дней		Более месяца	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
45	30	5	10	0	0

##### 2. Предлагали ли Вам платно ускорить сроки госпитализации?

Да		Нет		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
0	0	49	98	1	2

##### 3. Испытывали ли Вы сложности при записи на госпитализацию?

Нет, меня записал врач		Нет, записался самостоятельно		Да, испытывал незначительные затруднения		Записаться было практически невозможно		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
49	98	1	2	0	0	0	0	0	0

#### 4. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а)		Не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Коэффициент удовлетворенности
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Длительностью ожидания госпитализации	45	90	4	8	1	2	0	0	0	0	0,97
Качеством оказанной медицинской помощи	49	98	0	0	0	0	0	0	1	2	0,99
Питанием в стационаре	40	80	6	12	1	2	0	0	3	6	0,92
Уровнем обеспеченности лекарственными и средствами, изделиями медицинского назначения	46	92	3	6	0	0	0	0	1	2	0,97
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	48	96	2	4	0	0	0	0	0	0	0,99
Результатом лечения, обследования, реабилитации	46	92	1	2	0	0	0	0	3	6	0,95

#### **Выводы:**

По результатам социологического опроса респонденты очень высоко оценили доступность, качество и условия оказания стационарной медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи составил 0,99, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,99, уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения – 0,97, длительностью ожидания госпитализации - 0,97, результатом лечения, обследования, реабилитации – 0,95, питанием в стационаре - 0,92.

При записи на госпитализацию пациенты не испытывали трудностей.