



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  
«Республиканский онкологический диспансер» по профилю «Онкология».**

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 01.05.2022 по 30.09.2022 на базе ГБУЗ РК «Республиканский онкологический диспансер» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью стационарной/стационарозамещающей медицинской помощи по профилю «Онкология».

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 31 (62 %) женщин и 19 (38 %) мужчин.

При этом пациенты в возрасте 26-35 лет составили 4 %, в возрасте 36-45 лет – 4 %, в возрасте 46-60 лет – 32 %, в возрасте старше 61 года – 60 % опрошенных.

#### Результаты анкетирования (по показателям).

#### 1. В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась Ваша госпитализация в ГБУЗ «Республиканский онкологический диспансер»?

В течение 14 календарных дней		В течение 15-30 календарных дней		Более месяца	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
22	44	19	38	9	18

#### 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.	%
46	92	0	0	4	8	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	31	62	9	18	3	6	5	10	2	4	0,8
Качеством оказанной медицинской помощи	35	70	10	20	1	2	0	0	4	8	0,88
Питанием в стационаре	22	44	10	20	11	22	4	8	3	6	0,72
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	42	84	5	10	0	0	0	0	3	6	0,93
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	38	76	6	12	0	0	1	2	5	10	0,88

#### **Выводы:**

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания стационарной медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения составил 0,93, качеством оказанной медицинской помощи - 0,88, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,88, длительностью ожидания госпитализации - 0,8.

Несколько ниже респонденты оценили уровень питания в стационаре, коэффициент удовлетворенности пациентов составил 0,72.

При записи на госпитализацию 4 пациента испытали незначительные трудности.