



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  
амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в ГБУЗ РК «Сегежская  
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 «Сегежская ЦРБ» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической 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.

### I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощью.

В ходе исследования в МО было опрошено 50 респондентов, из них 29 (58 %) женщин (а) и 21 (42 %) мужчин (а).

При этом средний возраст опрошенных составил - 45 лет.

Род деятельности респондентов: 58 % - работающие граждане; 4 % - неработающие; 12 % - учащиеся; 20 % - пенсионеры; 0 % - лица, имеющие инвалидность; 6 % - временно неработающие (декрет, уход за детьми).

**Результаты анкетирования (по показателям).**

#### 1. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
40	80	6	12	4	8	0	0

#### 2. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медперсонала?

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
37	74	7	14	4	8	2	4

#### 3. Удовлетворены ли Вы результатом посещения участкового врача?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
37	74	9	18	3	6	1	2	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил **0,91**.



#### 4. Удовлетворены ли Вы организацией работы данной МО?

Показатель	Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
длительностью ожидания в регистратуре	36	72	10	20	3	6	1	2	0	0
длительностью ожидания на прием к врачу	36	72	9	18	5	10	0	0	0	0
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	36	72	12	24	2	4	0	0	0	0
<b>Итого</b>		72		20,7		6,7		0,7		0

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил 0,91.

#### 5. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе МО, доступной на стендах данной МО?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
40	80	7	14	3	6	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил 0,94.

#### 6. Как Вы чаще всего записываетесь к врачу?

Через Кол-Центр		Лично через регистратуру		Самозапись в холле поликлиники		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1	2	21	42	8	16	20	40

#### 7. Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы застрахованы?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
28	56	22	44

**8. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?**

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
12	24	38	76

**9. Информированы ли Вы о прохождении диспансеризации?**

Да, через средства массовой информации		Да, через страховую медицинскую организацию		Да, лично через регистратуру		Да, через медицинскую организацию		Другой источник информирования		Нет, я не информирован	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
15	30	1	2	18	36	3	6	13	26	0	0

**10. Удовлетворены ли Вы организацией прохождения диспансеризации?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
39	78	6	12	5	10	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,92.

**11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
35	70	8	16	7	14	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,89.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 1.

Диаграмма 1.



### Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи, получаемой в поликлинике (%)



#### 12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

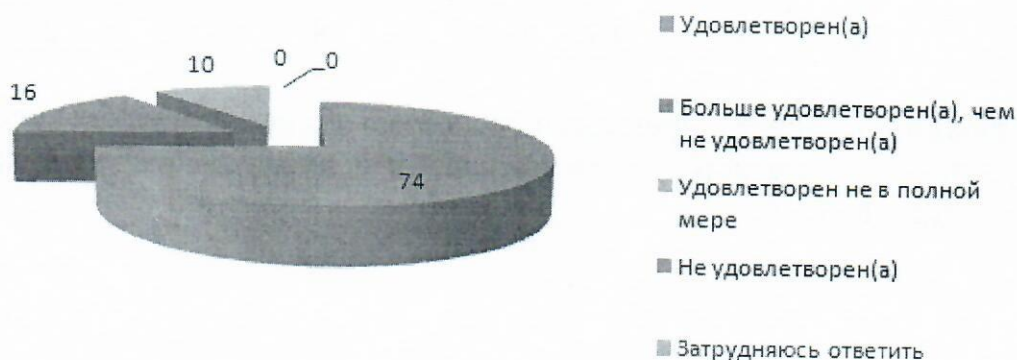
Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
37	74	8	16	5	10	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,91.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 2.

Диаграмма 2.

### Удовлетворенность работой врачей (%)

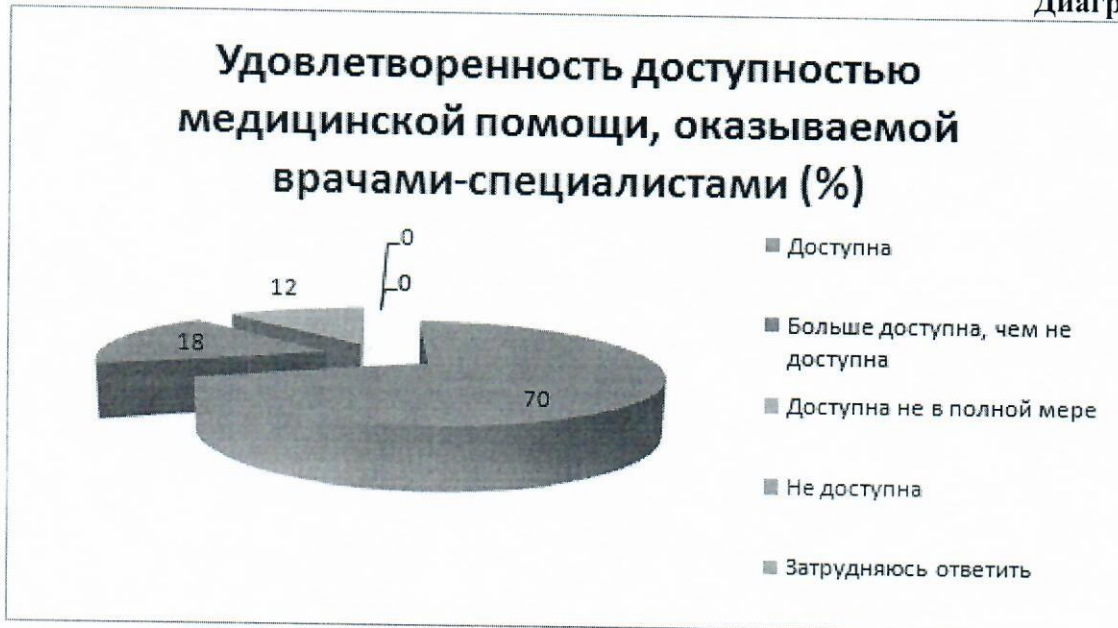


#### 13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
35	70	9	18	6	12	0	0	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,9**.  
 Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 3.

Диаграмма 3.



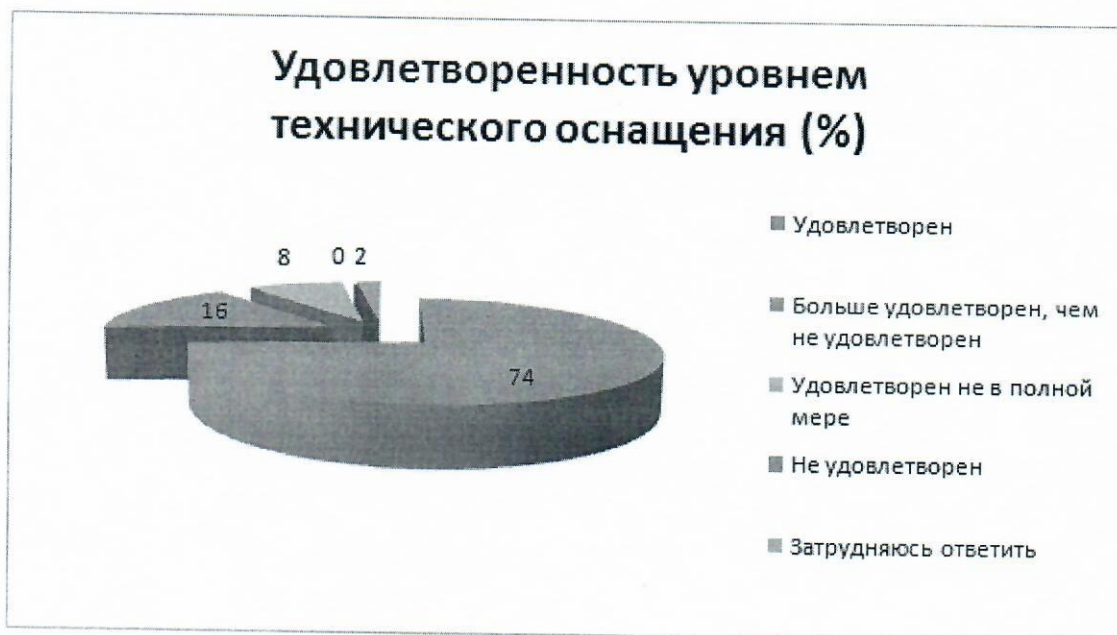
#### 14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
37	74	8	16	4	8	1	2	0	0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **0,9**.  
 Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 4.

Диаграмма 4.





#### Выводы:

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации составил 0,94, организацией прохождения диспансеризации – 0,92, результатом посещения участкового врача – 0,91, организацией работы данной МО - 0,91, работой врачей – 0,91, доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами - 0,9, уровнем технического оснащения поликлиники – 0,9, объемом, доступностью и качеством медицинской помощи – 0,89.

Положительно оценили отношение к себе лечащих врачей 40 респондентов (80%), среднего медперсонала – 37 респондентов (74%).

Одновременно респондентами отмечены 2 случая (4%) неуважительного отношения к себе медицинского персонала - относятся с раздражением и грубостью.

О прохождении диспансеризации проинформированы 100% респондентов.

Таким образом, необходимо провести беседу с медицинским персоналом с целью недопущения неуважительного отношения к пациентам.