

Приложение №5
к порядку организации и проведения страховыми
медицинскими организациями выборочного опроса
(анкетирования) по обязательному медицинскому
страхованию лиц для оценки удовлетворенности
деятельностью медицинских организациях,
осуществляющих деятельность в сфере обязательного
медицинского страхования Республики Карелия,
утвержденного приказом
ГУ ТФОМС РК №209 от 30.06.2023 г.



Аналитическая справка
по результатам выборочного опроса (анкетирования) застрахованных
по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их
удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в
стационарных условиях в ГБУЗ «Сегежская ЦРБ».

В соответствии с приказом государственного учреждения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Карелия» (далее – Фонд) от 30.06.2023 № 209 «Об утверждении порядка организации и проведения выборочных опросов (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций», с 01.06.2023 по 01.01.2024 на базе ГБУЗ «Сегежская ЦРБ» (далее – МО) проведен выборочный опрос (анкетирование) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций.

Для проведения выборочного опроса (анкетирования) в МО были использованы анкеты по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством **медицинской помощи в стационарных условиях** (опрос проводился на базе стационара МО).

При проведении опроса (анкетирования) были использованы критерии оценки удовлетворенности деятельностью медицинских организаций, утвержденные Приложением №2 к приказу Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023 №76 «Об утверждении Методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций».

Анализ результатов выборочного опроса (анкетирования) был проведен с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

Критерии ответа:

- 1 – абсолютно не удовлетворен;
- 2 – по большей части не удовлетворен;
- 3 – скорее не удовлетворен;
- 4 – скорее удовлетворен;
- 5 – по большей части удовлетворён;
- 6- абсолютно удовлетворен.

Оценка уровня удовлетворенности работой МО в стационарных условиях определена по формуле:

$$A = \frac{B}{C} \times 100\%,$$

где:

A - оценка уровня удовлетворенности респондентов работой МО в стационарных условиях (процент);

B - число респондентов, выбравших в ходе опроса (анкетирования) ответы: «Скорее удовлетворен», «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» согласно опросному листу «Анкета по удовлетворенности населения деятельностью МО в стационарных условиях» (человек);

C - общее число респондентов, участвующих в опросе (анкетировании) (человек).

В ходе выборочного опроса (анкетирования) было опрошено 26 респондентов.

Таблица 1

Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных (242 чел.)	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по стационарной медицинской помощи	26	10,7	12	46,1	14	53,9	53	44

I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством стационарной медицинской помощью.

В ходе исследования в МО было опрошено 26 респондентов, из них 14 (53,9%) женщин и 12 (46,1%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 48 лет.

Род деятельности респондентов: **53,9%** - работающие граждане (14 чел.); **46,1%** - неработающие 12 (чел.).

Результаты анкетирования (по показателям).

1. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания плановой госпитализации?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	11,5	0	0,0	0	0,0	6	23,1	6	23,1	11	42,3

Таким образом, по результатам социологического опроса **88,5%** респондентов удовлетворены сроками ожидания плановой госпитализации.

2. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены обеспечением лекарственными препаратами при стационарном лечении?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	11,5	0	0,0	0	0,0	5	19,2	8	30,8	10	38,5

Таким образом, по результатам социологического опроса **88,5%** респондентов удовлетворены обеспечением лекарственными препаратами при стационарном лечении.

3. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены обеспечением расходными материалами при стационарном лечении?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	11,5	0	0,0	0	0,0	5	19,2	5	19,2	13	50,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **88,5%** респондентов удовлетворены обеспечением расходными материалами при стационарном лечении.

4. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены информированием врачом Вас о проведенных исследованиях и назначениях врача?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	11,5	0	0,0	0	0,0	5	19,2	7	26,9	11	42,3

Таким образом, по результатам социологического опроса **88,5%** респондентов удовлетворены информированием врачом Вас о проведенных исследованиях и назначениях врача.

5. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены питанием, получаемым в стационарных условиях?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
5	19,2	1	3,9	1	3,9	7	26,9	5	19,2	7	26,9

Таким образом, по результатам социологического опроса **73,1%** респондентов удовлетворены питанием, получаемым в стационарных условиях.

6. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	4,4	0	0,0	0	0,0	7	26,9	5	19,2	11	42,3

Таким образом, по результатам социологического опроса **88,5%** респондентов удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации.

7. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены оказанием медицинской помощи?

абсолютно не удовлетворен		по большей части не удовлетворен		скорее не удовлетворен		скорее удовлетворен		по большей части удовлетворен		абсолютно удовлетворен	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
3	4,4	0	0,0	2	7,7	7	26,9	2	7,7	12	46,2

Таким образом, по результатам социологического опроса **80,8%** респондентов удовлетворены оказанием медицинской помощи.