

**Приложение №4**  
**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**  
**амбулаторных условиях в ГБУЗ «Республиканский онкологический**  
**диспансер».**

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 01.01.2024 по 01.04.2024 на базе ГБУЗ «Республиканский онкологический диспансер» (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 амбулаторных условиях.**

При проведении опроса (анкетирования) были использованы критерии оценки удовлетворенности деятельностью медицинских организаций, утвержденные Приложением №1 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 амбулаторных условиях определена по формуле:

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

где:

A - оценка уровня удовлетворенности респондентов работой МО в амбулаторных 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 амбулаторных условиях» (человек);

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

В ходе выборочного опроса (анкетирования) было опрошено 20 респондентов.

**Таблица 1**

**Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.**

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных (109 чел.)	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)			
			Чел.	%	Чел.	%	Муж.	Жен.
Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи	20	18,4	8	40,0	12	60,0	54	52

В ходе исследования в МО было опрошено **20** респондентов, из них **8 (40,0%)** мужчин и **12 (60,0%)** женщин.

При этом средний возраст опрошенных составил – **53** года.

Род деятельности респондентов: **50,0%** - работающие граждане (10 чел.); **50,0%** - неработающие (10 чел.).

## Результаты анкетирования (по показателям).

### **1. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми?**

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.	%
0	0,0	0	0,0	3	15,0	13	65,0	3	15,0	1	5,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **85,0%** респондентов **удовлетворены** сроками ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми.

### **2. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания проведения консультаций врачей-специалистов?**

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.	%
0	0,0	0	0,0	3	15,0	11	55,0	6	30,0	0	0,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **85,0%** респондентов **удовлетворены** сроками ожидания проведения консультаций врачей-специалистов.

### **3. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены сроками ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований?**

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.	%
0	0,0	0	0,0	3	15,0	14	70,0	3	15,0	0	0,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **85,0%** респондентов **удовлетворены** сроками ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований.

### **4. 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.	%
0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	60,0	7	35,0	1	5,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **100,0%** респондентов **удовлетворены** санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации.

**5. Как Вы оцениваете насколько Вы удовлетворены оказанием медицинской помощью?**

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.	%
0	0,0	1	5,0	2	10,0	11	55,0	6	30,0	0	0,0

Таким образом, по результатам социологического опроса **85,0%** респондентов **удовлетворены** оказанием медицинской помощью.