

Согласовано:

Директор

Филиала ООО «СК «Ингосстрах-М»

в г. Петрозаводск

С. А. Медведева



2021 г.

Аналитическая справка

по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания амбулаторно-поликлинической помощи в ГБУЗ РК «Городская поликлиника №3»

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 08.07.2019 № 237/1 «О проведении социологического опроса с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи в медицинских организациях Республики Карелия» с 01.01.2021 по 30.06.2021 на базе ГБУЗ РК «Городская поликлиника №3» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО были использованы анкеты:

- по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи (опрос проводился на базе поликлиники МО);

Анализ результатов социологического опроса был проведен с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

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:

$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)}{N},$$

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.

В ходе исследования было опрошено 34 респондентов, из них **61,8%** женщин и **38,2 %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил 44 лет.

Распределение респондентов по возрасту и полу наглядно можно представить в виде таблицы:

Таблица 1

Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи	34	6,37	13	38,2	21	61,8	42	46

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

В ходе исследования в МО было опрошено 34 респондентов, из них **21 (61,8%)** женщин и **13 (38,2%)** мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 44 года.

Род деятельности респондентов: **64,71%** - работающие граждане; **20,59%** - неработающие; **0,0%** - учащиеся; **14,71%** - пенсионеры; **0,0%** - инвалиды.

Результаты анкетирования (по показателям).

1. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?

Относится с вниманием и участием.		Относится с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относится с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
27	79,41	4	11,76	2	5,88	1	2,94

Таким образом, по результатам социологического опроса **79,41%** респондентов отметили внимательное отношение к ним лечащих врачей.

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.	%
29	85,29	4	11,76	1	2,94	0	0,0

Так, по мнению 85,29% опрошенных, медсестры относятся к пациентам с вниманием и участием.

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.	%
23	67,65	4	11,76	6	17,65	1	2,94	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил 0,86, средний показатель по Республике Карелия - 0,90.

4. Удовлетворены ли Вы организацией работы данной МО?

Показатель	Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)		Коэффициент удовлетворенности
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
длительностью ожидания в регистратуре	22	64,71	7	20,59	3	8,82	1	2,94	1	2,94	0,85
длительностью ожидания на прием к врачу	19	55,88	6	17,65	5	14,71	1	2,94	3	8,82	0,77
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	26	76,47	3	8,82	2	5,88	2	5,88	1	2,94	0,88
Итого	67	65,69	16	15,69	10	9,8	4	3,92	5	4,9	0,83

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил 83%, средний показатель по Республике Карелия - 0,86.

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.	%
19	55,88	9	26,47	3	8,82	3	8,82	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил 82,35%, (средний по Республике Карелии составляет 87 %)

6. Как Вы чаще всего записываетесь к врачу?

Лично через регистратуру		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%
32	94,12	2	5,88

Таким образом, подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (94,12%); лишь 5,88% используют электронную запись, что способствует неравномерному распределению потока пациентов для записи на прием, перегрузке сотрудников регистратуры, снижению уровня удовлетворенности длительностью ожидания в регистратуре.

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
30	88,24	4	11,76

Уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составил 88,24%, в среднем по Республике Карелия 98,31%

8. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
27	79,41	7	20,59

79,41% респондентов осведомлены о страховом представителе, его функциональных обязанностях и роли в организации защиты прав пациентов на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

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.	%
0	0,0	24	70,59	1	2,94	1	2,94	4	11,76	4	11,76

Как видно из таблицы, уровень осведомленности о необходимости прохождения диспансеризации достаточно высок. Так, 88,24% респондентов информированы о прохождении диспансеризации.

При этом 70,59% респондентов указали источник информирования страховую медицинскую организацию.

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.	%
18	52,94	6	17,65	2	5,88	7	20,59	1	2,94

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 74,26%. Средний показатель по Республике Карелия - 83,58%.

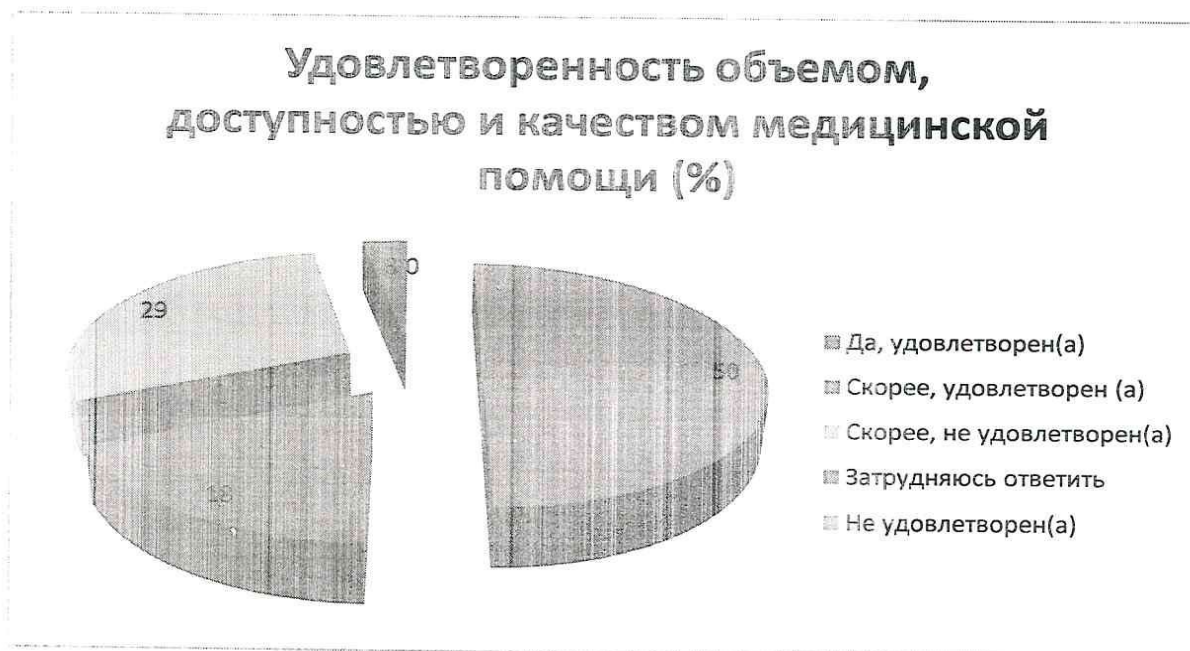
11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
17	50	6	17,65	10	29,41	1	2,94	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 78,68%, средний показатель по Республике Карелия - 82,79%.

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

Диаграмма 1.



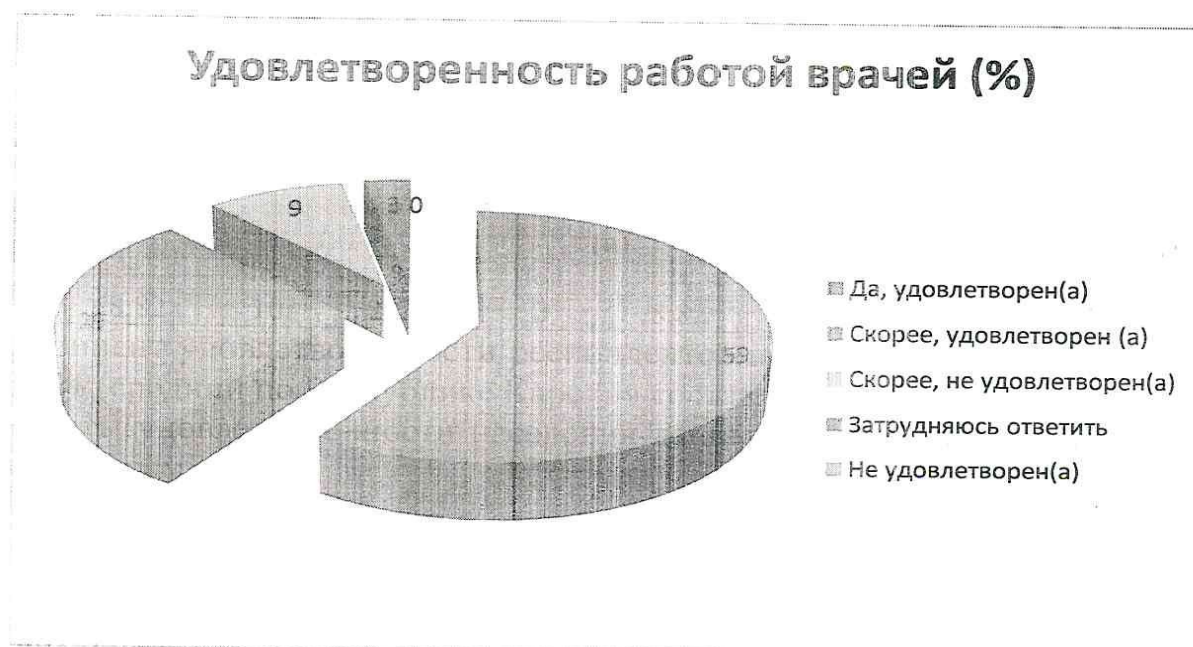
12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
20	58,82	10	29,41	3	8,82	1	2,94	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу достаточно высок 86,03% (средний по Республике Карелия составляет 86,44%).

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

Диаграмма 2.



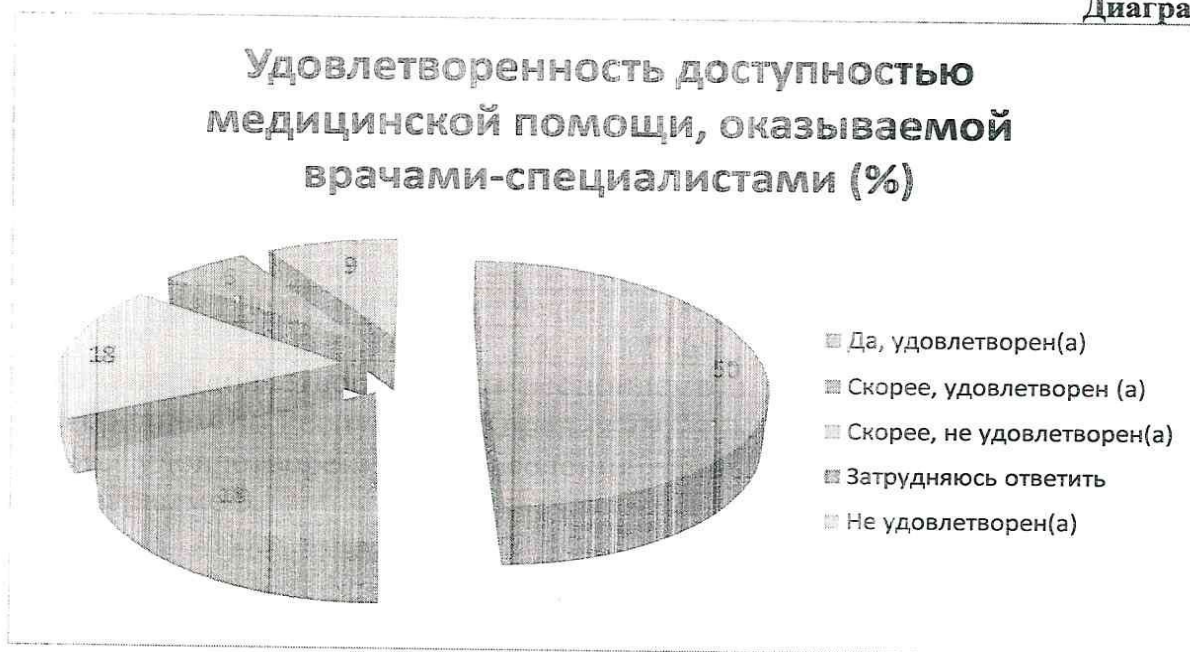
13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами - специалистами?

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
17	50	6	17,65	6	17,65	2	5,88	3	8,82

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 73,53%, при среднем по Республике Карелия 79,74%.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 3.

Диаграмма 3.



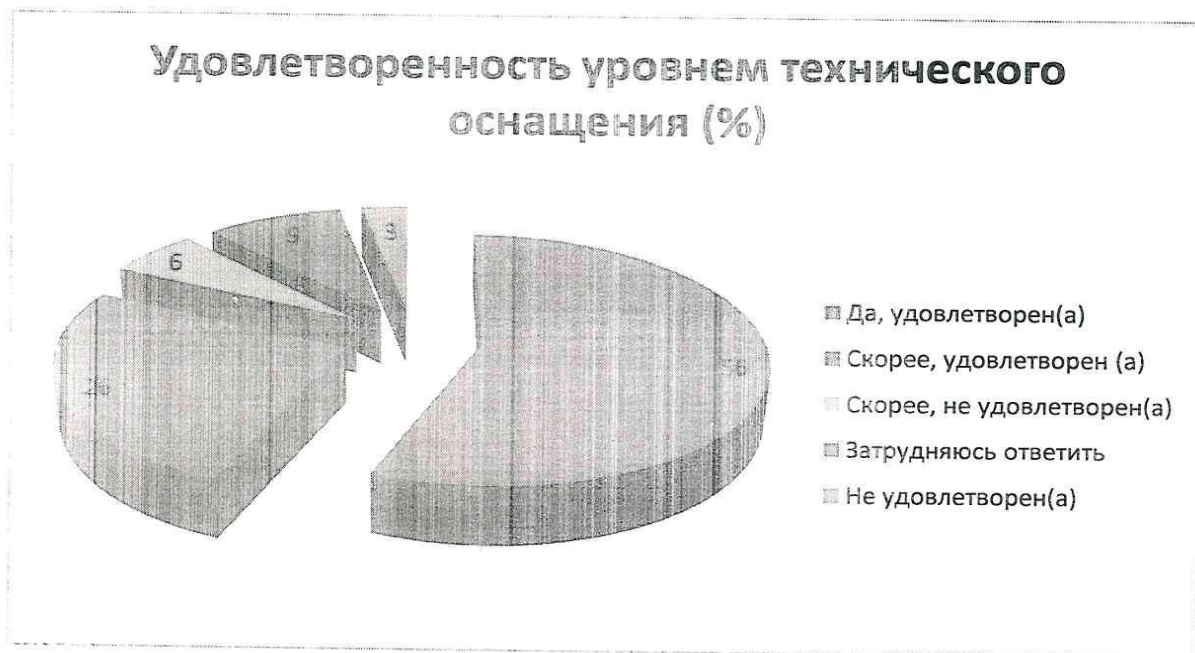
14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
19	55,88	9	26,47	2	5,88	3	8,82	1	2,94

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 80,88% (средний результат по Республике Карелия 81,19%).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 4.

Диаграмма 4.



Выводы:

№ п/п	Критерии удовлетворенности	Номер вопроса	Уровень удовлетворенности (высокий уровень 75-100%, средний уровень 50-75%, удовлетворительный уровень 25- 50%)
1	Отношение врачей и среднего медицинского персонала, результат посещения участкового врача	1, 2, 3	Высокий уровень
2	Временные затраты при получении медицинской помощи (сроки ожидания)	4	Средний уровень
3	Квалификация врачей, качество медицинской помощи в целом	11, 12	Высокий уровень
4	Информированность о необходимости прохождения диспансеризации	9	Высокий уровень
5	Удовлетворенность организацией прохождения диспансеризации	10	Средний уровень
6	Своевременность предоставления и получения медицинской помощи (доступность медицинской помощи)	13	Средний уровень
7	Техническое оснащение МО	14	Высокий уровень
8	Информированность застрахованных - о работе МО, - о страховой принадлежности, - о страховом представителе.	5, 7, 8	Высокий уровень

По результатам опроса застрахованные лица высоко оценили доступность, качество и условия оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в ГБУЗ РК «Городская поликлиника №3».

Респонденты отметили внимательное отношение к ним лечащего врача и среднего медицинского персонала. Опрошенными отмечен высокий уровень работы врачей, застрахованные лица удовлетворены результатом обращения за медицинской помощью к участковому врачу-терапевту.

По результатам опроса отмечен высокий уровень осведомленности граждан о необходимости прохождения диспансеризации (88,24% респондентов информированы о прохождении диспансеризации). Также респондентами дана высокая оценка организации прохождения диспансеризации.

Вместе с тем, в ГБУЗ РК «Городская поликлиника №3» только 5,88 % застрахованных используют электронную запись на прием к врачам-специалистам, что способствует неравномерному распределению потока пациентов при записи и посещении врачей-специалистов.