

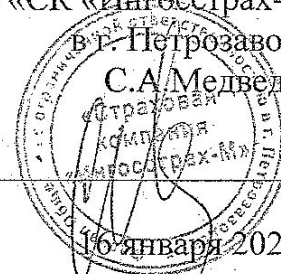
Согласовано:

Директор

Филиала ООО «СК «Ингосстрах-М»

в г. Петрозаводск

С.А. Медведева



16 января 2023 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 13.01.2021 г. № 21/2 «Об утверждении порядка организации и проведения социологических опросов (анкетирования) по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия» с 01.01.2022 г. по 31.12.2022 г. 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 г. №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 50 респондентов, из них 72% женщин и 28 % мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил 32 года.

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.	%		
<b>Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи</b>	50	5,73	14	28	36	72	32	32

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

В ходе исследования в МО было опрошено 50 респондентов, из них 36 (72%) женщин и 14 (28%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - 32 года.

Род деятельности респондентов: 58% - работающие граждане; 18% - неработающие; 18% - учащиеся; 6% - пенсионеры; 0,0% - инвалиды.

**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.	%
50	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Таким образом, по результатам социологического опроса 100% респондентов отметили внимательное отношение к ним лечащих врачей. При этом ни один из респондентов не отметил грубого к ним отношения.

## 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.	%
50	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Так, по мнению 100% 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.	%
44	88	6	12	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности пациентов МО результатом посещения врача составил 0,97, средний показатель по Республике Карелия - 0,93.

## 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	39	78	11	22	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,95
длительностью ожидания на прием к врачу	36	72	14	28	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,93
длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	38	76	12	24	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,94
<b>Итого</b>	<b>113</b>	<b>75,33</b>	<b>37</b>	<b>24,67</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,94</b>

Коэффициент удовлетворенности пациентов организацией работы МО составил 94%, средний показатель по Республике Карелия - 0,89.

## 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.	%
43	86	7	14	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил 96,5%, (средний по Республике Карелия составляет 92 %)

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

Лично через регистратуру		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%
21	42	29	58

Таким образом, подавляющее большинство пациентов используют электронную запись (58 %); лишь 42 % записываются к врачу лично через регистратуру, что способствует равномерному распределению потока пациентов для записи на прием.

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
49	98	1	2

Уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составил 98%, в среднем по Республике Карелия - 95,53%.

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

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%
48	96	2	4

96% 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.	%
1	2	23	46	7	14	17	34	2	4	0	0,0

Как видно из таблицы, уровень осведомленности о необходимости прохождения диспансеризации достаточно высок. Так, 100% респондентов информированы о прохождении диспансеризации.

### 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.	%
38	76	12	24	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 94%. Средний показатель по Республике Карелия - 85,11%.

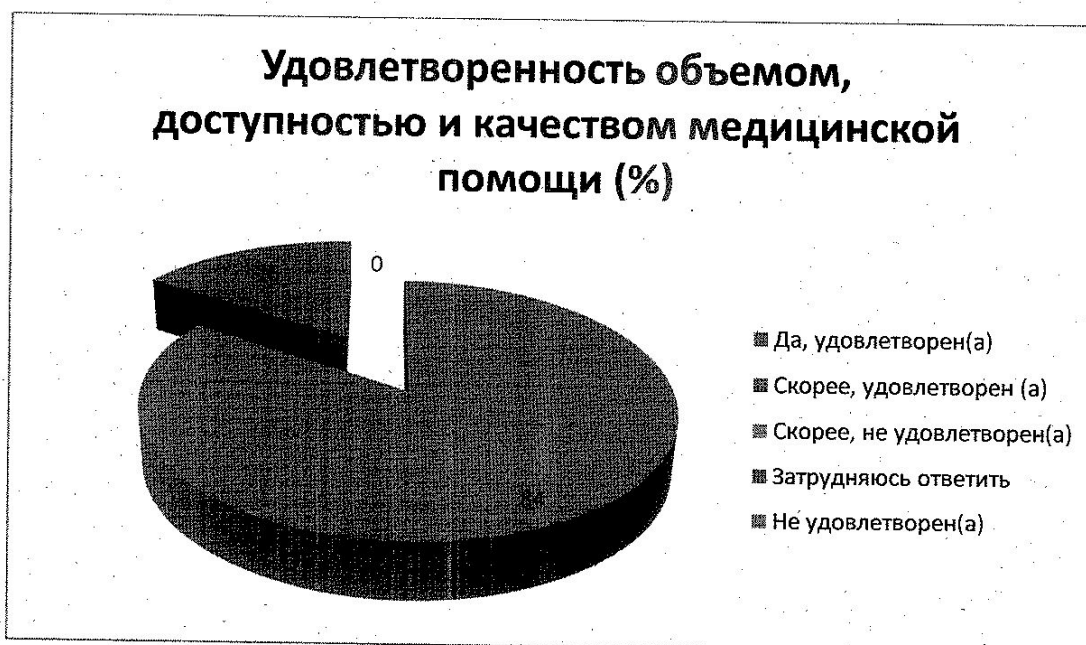
### 11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
42	84	8	16	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 96%, средний показатель по Республике Карелия - 85,57 %.

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

Диаграмма 1.



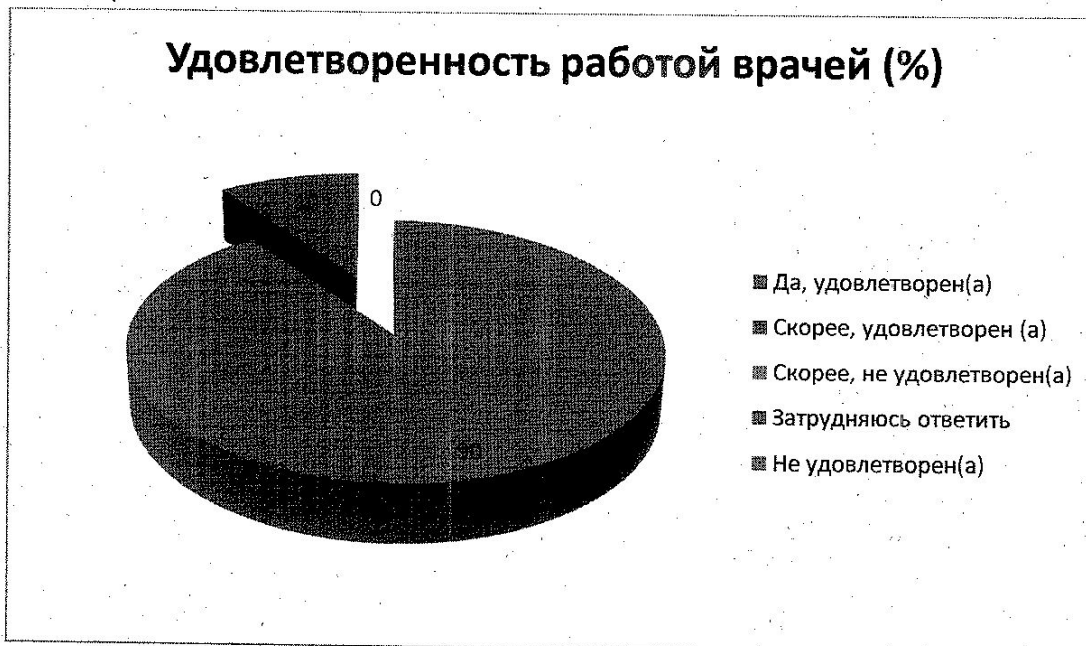
### 12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
45	90	5	10	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу достаточно высок 97,5% (средний по Республике Карелия составляет 90,78%).

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

Диаграмма 2.



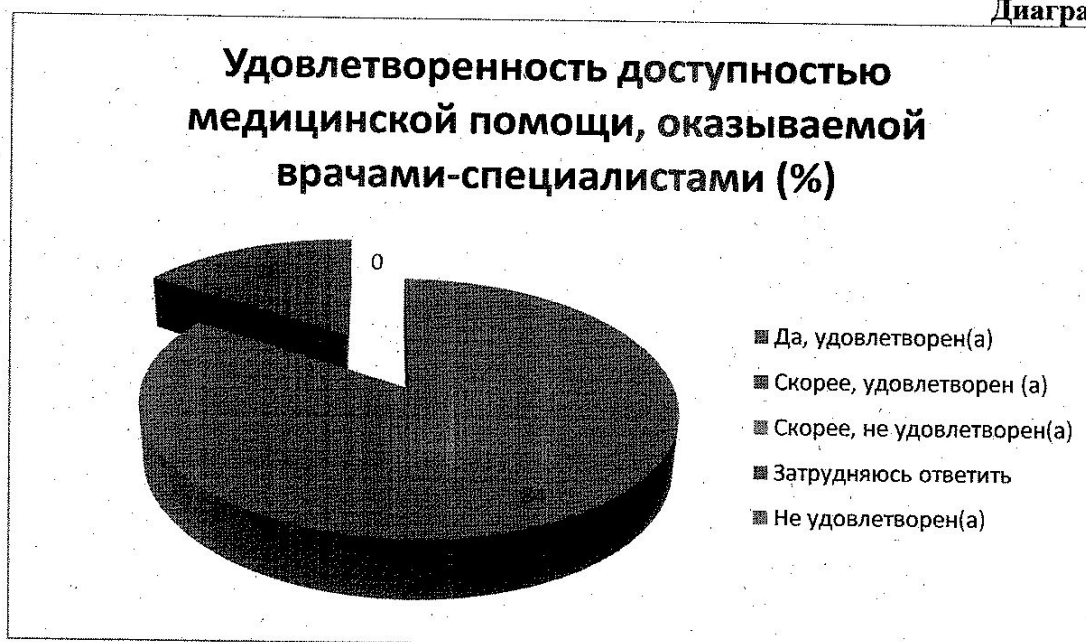
**13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами - специалистами?**

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
42	84	8	16	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 96%, при среднем по Республике Карелия 81,99 %.

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

Диаграмма 3.



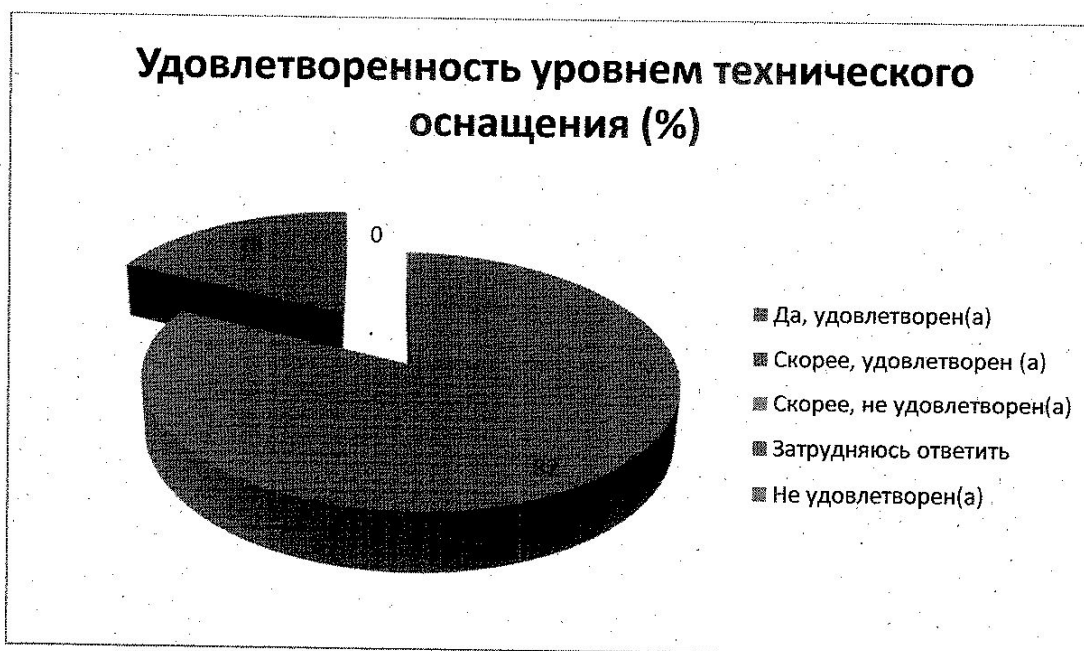
**14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?**

Да, удовлетворен (а)		Скорее, удовлетворен (а)		Скорее, не удовлетворен (а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен (а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
41	82	9	18	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 95,5 % (средний результат по Республике Карелия 85,77 %).

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	Высокий 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	Высокий уровень
6	Своевременность предоставления и получения медицинской помощи (доступность медицинской помощи)	13	Высокий 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 (100 % респондентов информированы о прохождении диспансеризации). Также респондентами дана высокая оценка организации прохождения диспансеризации.