Приложение № 7 к приказу № 441/1 от 25 ноября 2019 года

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | **Согласовано:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Директор ТФОМС РК** |

**Аналитическая справка**

**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания стационарной медицинской помощи в ГБУЗ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ».**

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 \_\_\_ по \_\_\_ на базе **ГБУЗ** «**\_\_\_\_\_\_\_\_\_** » (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:

- с целью изучения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством **стационарной** **медицинской помощи** (опрос проводился на базе стационара 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:

0,25 х N(0,25) + 0,5 х N(0,5) + 0,75 х 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 случав анкетирования, получивших данный балл по

результатам опроса респондентов;

N – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

В ходе исследования было опрошено **60** респондентов, из них **65%** женщин и **35 %** мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил 55 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 стационарной медицинской помощи** |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

В ходе исследования было опрошено \_\_ респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них \_\_ (\_\_ %) женщин и \_\_ (\_\_%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - \_\_\_ лет.

Род деятельности респондентов: \_\_\_ % - работающие граждане; \_\_\_ % - неработающие; \_\_\_ % - пенсионеры; \_\_\_ % - работающие пенсионеры; \_\_\_ % - выбрали вариант «прочее».

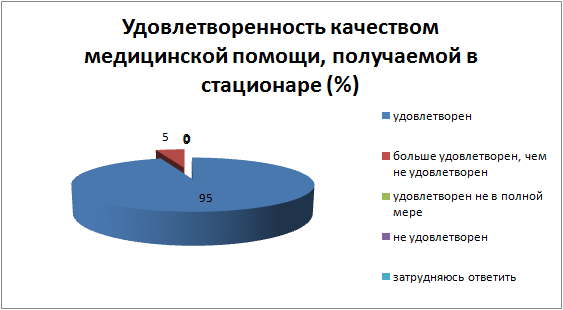
**Результаты анкетирования (по показателям).**

**1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.**

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи **\_\_\_ %** респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – **\_\_\_%.**

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил **\_\_\_%**.

**Диаграмма 5.**



**2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:**

| Показатель | Удовлетворен(а) | | Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а) | | Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а) | | Не удовлетворен(а) | | **Затрудняюсь ответить** | | **Коэффициент удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % |  |
| **Работой врачей** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Организацией и ведением лечебного процесса (обсуждение лечащим врачом схемы и сроков лечения, частота обходов лечащим врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Питанием** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Сроками ожидания плановой госпитализации** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой стационара достаточно высок. Так коэффициент удовлетворенности работой врачей составляет - **\_\_\_%** (средний по Республике Карелия составляет **\_\_%**), уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения, оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием составляет **\_\_\_%** (средний по Республике Карелия – **\_\_\_%**), организацией и ведением лечебного процесса – **\_\_\_;** показатель удовлетворенности питанием – **0,62%** (средний по Республике Карелия – **\_\_\_**),длительность ожидания плановой госпитализации – **\_\_\_%** (средний по Республике Карелия – **\_\_\_%**).

**3. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нет, не приходилось** | | **Иногда, через кассу с договором ⁭** | | **Часто, через кассу с договором ⁭** | | **Да, без договора ⁭** | | **Затрудняюсь ответить ⁭** | |
| Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Подавляющее большинство респондентов ответило, что им не приходилось использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре.

**4. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Никогда** | | **Изредка** | | **Часто** | | **Постоянно** | | **Затрудняюсь ответить** | |
| Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таким образом, никогда не сталкивались с неуважительным отношением медицинского персонала **\_\_%** опрошенных.

**Выводы**: