

Информация
о результатах проведения социологического опроса (анкетирование) II уровня
пациентов поликлиник, с целью изучения мнения по вопросам удовлетворен-
ности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при
осуществлении обязательного медицинского страхования в
ГБУЗ СК «Шпаковская РБ»

Специалистами межрайонного филиала в городе Изобильном ТФОМС СК в августе 2019 года проведен социологический опрос (анкетирование) II уровня пациентов поликлиник, с целью изучения мнения по вопросам удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в ГБУЗ СК «Шпаковская РБ».

В соответствии с квотной выборкой, установленной письмом ТФОМС СК от 24.01.2019 № 08/07-32 «О проведении анкетирования в 2019 году» были опрошены 30 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	18%	5 человек
мужчины 18-59 лет	13%	4 человека
мужчины 60 лет и старше	7%	2 человека
девочки от 0-17 лет	17%	5 человек
женщины 18-54 года	25%	8 человек
женщины 55 лет и старше	20%	6 человек

Из числа опрошенных посещают поликлинику: 1 раз в несколько лет – 20,0%; 1-2 раза в год – 36,7%; в среднем раз в месяц – 30,0%; 2-4 раза в месяц – 13,3% опрошенных.

Посещают именно эту поликлинику потому что: близко расположена к дому – 30,0%; я прикреплен(а) к этой поликлинике – 43,3%; это единственная поликлиника в городе – 26,7% опрошенных.

Поменяли бы поликлинику – 36,7%; не поменяли – 40,0%; затруднилось ответить – 23,3% опрошенных.

Повторно выбрали бы свою поликлинику – 30,0%; не выбрали бы – 36,7%; затруднилось ответить – 33,3% опрошенных.

График работы врачей и служб поликлиники: полностью удобен для – 23,3%; по большей части удобен для – 50,0%; скорее не удобен для – 23,3%; совершенно неудобен – 3,3% опрошенных.

Берут талон/записываются на прием:

№ пп	Наименование	В регистратуре (%)	По телефону (%)	Через Интернет (%)	Через информационные системы (%)
1	К участковому терапевту	46,7	30,0	10,0	13,3
2	К узкому специалисту	33,3	40,0	16,7	10,0

Получить по телефону справочную информацию о предоставляемых медицинских услугах, работе специалистов и т.д. в поликлинике могут – 53,3%; не могут – 6,7%; затрудняются ответить – 40,0% опрошенных.

Всегда получить своевременную медицинскую помощь участкового терапевта в поликлинике могут – 46,7%; не могут – 53,3% опрошенных.

Всегда получить своевременную медицинскую помощь врача-специалиста в поликлинике могут – 46,7%; не могут – 53,3% опрошенных.

При последнем посещении после записи смогли попасть на прием:

№ пп	Наименование	В тот же день (%)	На следующий день (%)	В течении 2-7 дней (%)	Более, чем через неделю (%)
1	К участковому терапевту	30,0	30,0	26,7	13,3
2	К врачу-специалисту	20,0	33,3	33,3	13,3

Проблемы с вызовом врача на дом: возникали – 16,7%; не возникали – 46,7%; не приходилось вызывать врача на дом – 36,7% опрошенных.

В среднем ожидают приема врача в очереди перед кабинетом: 10-15 минут – 23,3%; 15-30 минут – 36,7%; более 30 минут – 30,0%; более часа – 10,0% опрошенных.

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике – 6,7%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 56,7%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 26,7%; не удовлетворены – 3,3%; затруднилось ответить – 6,7% опрошенных.

Приходилось сталкиваться с проблемами при получении направления в другие медицинские организации для консультации, дополнительного обследования – 20,0%; не приходилось сталкиваться – 40,0%; не приходилось получать подобное направление – 40,0% опрошенных.

Считают, что врачи поликлиники уделяют внимания профилактике заболеваний: достаточно – 66,7%; не достаточно – 16,7%; затрудняются ответить – 16,7% опрошенных.

Приходилось проходить диспансеризацию в поликлинике 43,3% опрошенных.

О своем последнем опыте прохождения диспансеризации могут сказать: диспансеризацию прошли быстро, т.к. все было хорошо организовано – 23,3%; диспансеризацию прошли быстро, т.к. врачи были недостаточно внимательны и относились ко всему формально – 13,3%; диспансеризация заняла много времени, т.к. приходилось подолгу ждать приема врачей – 6,7%.

Считают, что назначая лечение, врач: учитывает мнение пациента – 66,7%; не учитывает мнение пациента – 16,7%; затруднилось ответить – 16,7%.

При возникновении вопросов по поводу назначенных медицинских препаратов, процедур, анализов, обследований и т.п., врач разъяснял необходимость назначений – 56,7%; чаще разъяснял, чем нет – 33,3%; чаще не разъяснял, чем да – 3,3%; не разъяснял – 3,3%; затруднились ответить – 3,3% опрошенных.

Уровень удовлетворенности характеристиками работы поликлиники сложился следующим образом:

№ пп	Наименование	Удовлетворены (%)	Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены (%)	Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены (%)	Не удовлетворены (%)	Затрудняются ответить (%)
1	Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений	3,3	23,3	40,0	33,3	0
2	Организацией мест ожидания приема перед кабинетами	3,3	33,3	30,0	33,3	0
3	Чистотой, санитарно-гигиеническими условиями	13,3	20,0	33,3	33,3	0
4	Оснащенностью современным медицинским оборудованием	3,3	53,3	16,7	23,3	3,3
5	Организацией работы регистратуры	10,0	50,0	20,0	20,0	0
6	Организацией записи на прием к врачу	10,0	50,0	16,7	23,3	0
7	Временем ожидания приема врача (перед кабинетом)	6,7	56,7	16,7	20,0	0
8	Сроками ожидания медицинских услуг после записи	6,7	53,3	20,0	20,0	0
9	Доступностью необходимых лабораторных исследований / анализов	20,0	56,7	6,7	6,7	10,0
10	Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ)	16,7	60,0	6,7	10,0	6,7
11	Доступностью мед. помощи терапевтов	10,0	70,0	13,3	6,7	0
12	Доступностью мед. помощи врачей-специалистов	10,0	66,7	16,7	6,7	0
13	Квалификацией врачей	23,3	70,0	3,3	3,3	0
14	Отношением врачей и медсестер к пациентам	26,7	66,7	3,3	3,3	0
15	Работой врачей в поликлинике	20,0	70,0	6,7	3,3	0
16	Комплексом предоставляемых медицинских услуг	20,0	73,3	3,3	3,3	0
17	Результатами лечения, обследования, реабилитации	13,3	76,7	6,7	3,3	0

Из числа опрошенных приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи – 33,3%; не приходилось обращаться – 66,7% опрошенных.

Из числа обратившихся к услугам скорой медицинской помощи лично (для себя) за последние 3 месяца: удовлетворены – 70,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 30,0% опрошенных.

О своих правах как застрахованного в системе обязательного медицинского страхования: знают – 33,3%; знают не в полной мере – 53,3%; не знают – 13,3% опрошенных.

О своих правах как застрахованного в системе обязательного медицинского страхования узнали из следующих источников: от медицинских работников – 10,0%; от сотрудников страховой компании – 3,3%; от сотрудников Фонда ОМС – 10,0%; от знакомых и родственников – 6,7%; из средств массовой информации – 20,0%; из информации для населения в медицинских организациях (стенды, брошюры, листовки) – 23,3%; из сети Интернет – 13,3%; не знают своих прав – 13,3% опрошенных.

Уровень знания своих прав как застрахованного в системе обязательного медицинского страхования сложился следующим образом:

№ пп	Наименование	Знают (%)	Что-то слышали (%)	Не знают (%)	Затрудняются ответить (%)
1	Выбор медицинской организации	70,0	20,0	10,0	0
2	Выбор страховой компании	70,0	20,0	10,0	0
3	Выбор врача (с учетом его согласия)	66,7	16,7	16,7	0
4	Получение полной информации о состоянии собственного здоровья	70,0	20,0	10,0	0
5	Сохранение в тайне информации о состоянии своего здоровья, факте обращения за мед. помощью	76,7	16,7	6,7	0
6	Отказ от медицинского вмешательства	73,3	16,7	10,0	0
7	Получение бесплатных лекарств при обращении за скорой и стационарной помощью	60,0	23,3	16,7	0
8	Получение бесплатной мед. помощи как в поликлинике, так и на дому	60,0	30,0	10,0	0
9	Получение бесплатной восстановительной помощи и реабилитации	50,0	26,7	23,3	0
10	Получение бесплатной мед. помощи за пределами региона, в котором Вы проживаете	50,0	36,7	13,3	0
11	Защиту своих прав в случае их нарушения	53,3	36,7	10,0	0

При нарушении прав в системе обязательного медицинского страхования предпочитают обращаться за помощью: в администрацию медицинской организации – 26,7%; в страховую компанию, выдавшую полис ОМС – 16,7%; в фонд обязательного медицинского страхования – 10,0%; в органы управления здравоохранения – 26,7%; затруднилось ответить – 20,0% опрошенных.

Правом выбора/смены лечащего врача пользовались – 0,0% опрошенных; хотели но не могли – 6,7% опрошенных, так как решили что пытаться бесполезно либо побоялись огласки; не пользовались – 76,7% опрошенных; не знали что это возможно – 16,7% опрошенных. Причиной смены врача стали: врач не дал направление на обследование в другую медицинскую организацию – 3,3%; врач вел себя грубо, безразлично, невежливо – 3,3% опрошенных.

Правом выбора/смены медицинской организации воспользоваться хотели но не смогли – 6,7% опрошенных, так как решили что пытаться бесполезно; не пользовались – 73,3%; не знали, что это возможно – 20,0% опрошенных.

Правом застрахованным в системе обязательного медицинского страхования получать бесплатную медицинскую помощь на всей территории РФ, в том числе за пределами постоянного места жительства воспользовались 10,0%; не приходилось пользоваться – 83,3%; пытались, но им было отказано (из-за отсутствия местной регистрации) – 6,7% опрошенных.

Использовать личные денежные средства при лечении/обследовании в поликлинике: приходилось очень часто с заключением договора на оказание платных услуг – 10,0%; приходилось иногда с заключением договора на оказание платных медицинских услуг – 16,7%; иногда, но без договора на оказание штатных медицинских услуг – 3,3%; не приходилось – 70,0% опрошенных.

Случалось, когда-нибудь «благодарить» медицинских работников в поликлинике за медицинскую помощь: да, это происходит довольно часто -3,3%; да, иногда – 16,7%; нет, никогда – 80,0% опрошенных. Инициаторами такой «благодарности» во всех случаях выступали пациенты.

Опрошенные имеют следующее образование: среднее – 10,0%; среднее специальное – 33,3%; высшее – 23,3%; дети – 33,4%.

Социальное положение опрошенных: руководитель – 10,0%; служащий – 13,3%; ИТР, специалист – 3,3%; рабочий – 3,3%; пенсионер – 23,3%; домохозяйка – 6,7%; безработный – 6,7%; дети – 33,4%.

Среднемесячный доход семьи опрошенных на одного человека составил: менее 10 000 рублей – 10,0%; от 10 000 до 15 000 рублей – 30,0%; от 15 000 до 20 000 рублей – 6,7%; от 20 000 до 25 000 рублей – 6,7%, от 25 000 до 30 000 рублей – 3,3%; затруднилось ответить – 43,3%.

В целом удовлетворенность пациентов поликлиник доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при проведения социологического опроса (анкетирование) II уровня сложилась следующим образом:

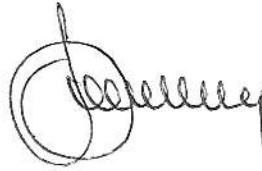
Показатели	Уровень удовлетворенности (%)	
	2018 год	2019 год
Удовлетворены	21,3	13,3
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	46,3	53,5
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	19,1	16,6
Не удовлетворены	5,6	13,5
Затрудняются ответить	7,7	3,3

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиник доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 50-75%, что соответствует «среднему уровню».

Результаты анкетирования направлены главному врачу ГБУЗ СК «Шпаковская РБ» для ознакомления и принятия управленческих решений по повышению удовлетворенности уровня доступности и качества медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования на территории Шпаковского муници-

пального района, и размещения на информационных стендах медицинской организации и официальном сайте в сети «Интернет» <https://ипаковскаягпрб.рф/>.

Директор
межрайонного филиала
в городе Изобильном ТФОМС СК



И.А. Болдырев