

**Информация
о результатах проведения социологического опроса (анкетирование)
I 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»**

Специалистами межрайонного филиала в городе Изобильном ТФОМС СК в феврале 2020 года проведен социологический опрос (анкетирование) I 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 23.01.2020 № 08/07-23 «О проведении анкетирования в 2020 году» было опрошено 100 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	19%	19 человек
мужчины 18-59 лет	12%	12 человек
мужчины 60 лет и старше	10%	10 человек
девочки от 0-17 лет	18%	18 человек
женщины 18-54 года	27%	27 человек
женщины 55 лет и старше	14%	14 человек

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике – 46,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 30,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%; не удовлетворены – 9,0%; затруднилось ответить – 10,0% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 33,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 30,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 10,0%, не удовлетворены – 20,0%; затруднилось ответить – 7,0% респондентов.

Удовлетворены оснащённостью современным медицинским оборудованием – 30,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 28,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 13,0%, не удовлетворены – 21,0%, затруднилось ответить – 8,0% респондентов.

Удовлетворены организацией записи на прием к врачу – 49,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 30,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 6,0%, не удовлетворены – 11,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены временем ожидания приема врача – 49,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 28,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 11,0%, не удовлетворены – 9,0%; затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания медицинских услуг после записи – 43,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 31,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 7,0%, не удовлетворены – 14,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов – 33,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 40,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 8,0%, не удовлетворены – 15,0%; затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.) – 37,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 37,0%, скорее не

удовлетворены, чем удовлетворены – 4,0%, не удовлетворены – 16,0%; затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи терапевтов – 44,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 33,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 6,0%; не удовлетворены – 13,0%; затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи врачей-специалистов – 41,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 39,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%; не удовлетворены – 11,0%; затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены работой врачей в поликлинике – 49,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 33,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%; не удовлетворены – 8,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 49 респондентам (49,0%): из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 69,4%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 14,3%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 4,1%; не удовлетворены – 8,2%; затруднилось ответить – 4,1% респондентов.


В целом удовлетворенность пациентов поликлиник доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в I квартале 2020 года сложилась следующим образом:

Показатель	Удовлетворенность медицинской помощью (%)
	Февраль
Удовлетворены	41,3
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	32,6
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	7,3
Не удовлетворены	13,4
Затруднились ответить	5,5

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиники 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 муниципального района, и размещения на информационных стендах медицинской организации и официальном сайте в сети «Интернет» <https://шпаковскаярб.рф/>.

Директор
межрайонного филиала
в городе Изобильном ТФОМС СК



И.А. Болдырев