

**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 декабре 2019 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 17.02.2019 № 08/07-25 «О проведении социологического мониторинга в 2019 году» были опрошены 100 человек, из них:

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

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в поликлинике – 34,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 49,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%; не удовлетворены – 1,0%; затруднилось ответить – 1,0% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 29,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 34,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 18,0%, не удовлетворены – 16,0%; затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены оснащенностью современным медицинским оборудованием – 21,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 40,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 21,0%, не удовлетворены – 11,0%, затруднилось ответить – 7,0% респондентов.

Удовлетворены организацией записи на прием к врачу – 27,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 44,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 21,0%, не удовлетворены – 8,0% респондентов.

Удовлетворены временем ожидания приема врача – 21,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 43,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 21,0%, не удовлетворены – 14,0%; затруднилось ответить – 1,0% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания медицинских услуг после записи – 27,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 44,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 19,0%, не удовлетворены – 7,0%; затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов – 24,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 53,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 11,0%, не удовлетворены – 6,0%; затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.) – 25,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 55,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 10,0%, не удовлетворены – 7,0%; затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи терапевтов – 32,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 53,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 9,0%; не удовлетворены – 2,0%; затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены доступностью медицинской помощи врачей-специалистов – 33,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 54,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 7,0%; не удовлетворены – 1,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Удовлетворены работой врачей в поликлинике – 37,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 53,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 3,0%; не удовлетворены – 2,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 42 респондентам (42,0%): из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 42,9%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 38,1%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 7,1%; не удовлетворены – 4,8%; затруднилось ответить – 7,1% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов поликлиник доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в 2019 году сложилась следующим образом:

Показатель	Удовлетворенность медицинской помощью (%)		
	Февраль	Май	Декабрь
Удовлетворены	50,4	41,2	28,2
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	22,4	26,5	47,5
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	9,6	16,1	14,1
Не удовлетворены	12,8	11,9	6,8
Затруднились ответить	4,8	4,3	3,5

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиники доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 75-100%, что соответствует «высокому 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://шпаковскаяцрб.рф/>.

Директор
межрайонного филиала
в городе Изобильном ТФОМС СК



И.А. Болдырев