

**Информация**  
**о результатах проведения социологического опроса (анкетирование)**  
**I уровня пациентов стационара, 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 январе 2020 года проведен социологический опрос (анкетирование) I уровня пациентов стационара, 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	11%	11 человек
мужчины 18-59 лет	16%	16 человек
мужчины 60 лет и старше	11%	11 человек
девочки от 0-17 лет	10%	10 человек
женщины 18-54 года	27%	27 человек
женщины 55 лет и старше	25%	25 человек

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в стационаре – 74,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 18,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%, затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 53,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 20,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 10,0%, не удовлетворены – 15,0%, затруднилось ответить – 2,0% респондентов.

Удовлетворены комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов – 56,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 17,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 13,0%, не удовлетворены – 12,0%, затруднилось ответить – 2,0% респондентов.

Удовлетворены питанием – 55,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 17,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 13,0%, не удовлетворены – 10,0%, затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Удовлетворены оснащенностью современным медицинским оборудованием – 54,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 26,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 11,0%, не удовлетворены – 3,0%, затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Удовлетворены обеспечением медикаментами и расходными материалами – 65,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 29,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 3,0%, не удовлетворены – 2,0%, затруднилось ответить – 1,0% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания плановой госпитализации – 68,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 24,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Удовлетворены работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.) – 64,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 26,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 2,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 7,0% респондентов.

Удовлетворены работой лечащего врача – 77,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 19,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 51 респондентам (51,0%): из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 72,5%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 17,6%, затруднилось ответить – 5,9% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов стационара качеством оказания медицинской помощи в 2020 году сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощью (%)
	Январь
Удовлетворены	62,9
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	21,8
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	6,6
Не удовлетворены	4,9
Затруднились ответить	3,9

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов стационаров 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/>.

Заместитель директора  
межрайонного филиала  
в городе Изобильном ТФОМС СК



Р.Д. Онищенко