

**Информация
о результатах проведения социологического опроса оценки уровня
удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказанной участковым
врачом (терапевтом/педиатром) в ГБУЗ СК «Шпаковская РБ», участвующей в
реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской
организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»**

Специалистами межрайонного филиала в городе Изобильном ТФОМС СК в октябре 2019 года проведен социологический опрос оценки уровня удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказанной участковым врачом (терапевтом / педиатром) 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 20 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	10%	2 человека
мужчины 18-39 лет	10%	2 человека
мужчины 39-59 лет	10%	2 человека
мужчины 60 лет и старше	10%	2 человека
девочки от 0-17 лет	10%	2 человека
женщины 18-39 года	15%	3 человека
женщины 39-59 года	15%	3 человека
женщины 59 лет и старше	20%	4 человека

Временем ожидания приема у кабинета участкового врача (соответствие фактического времени приема времени записи) скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 40,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 40,0%; не удовлетворены – 20,0% респондентов.

Отношением к пациентам участкового врача во время приема удовлетворены – 30,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 55,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 5,0%; не удовлетворены – 5,0%; затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Результатом обращения к участковому врачу в целом скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 50,0%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 15,0%, не удовлетворены – 20,0%; затруднилось ответить – 15,0% респондентов.

Организацией прохождения диспансеризации удовлетворены – 20,0%; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 35,0%; не удовлетворены – 15,0%; затруднилось ответить – 30,0% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов участковых врачей (терапевта / педиатра) качеством оказания медицинской помощи в IV квартале 2019 года сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощи (%)
	Октябрь
Удовлетворены	12,5
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	45,0
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	15,0
Не удовлетворены	15,0
Затруднились ответить	12,5

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов поликлиники доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 24-65 %, что соответствует «среднему уровню».

Директор
межрайонного филиала
в городе Изобильном ТФОМС СК

И.А. Болдырев

**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 октябре 2019 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 17.01.2019 № 08/07-25 «О проведении социологического мониторинга в 2019 году» было опрошено 100 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	10%	10 человек
мужчины 18-59 лет	16%	16 человек
мужчины 60 лет и старше	12%	12 человек
девочки от 0-17 лет	9%	9 человек
женщины 18-54 года	32%	32 человека
женщины 55 лет и старше	21%	21 человек

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в стационаре – 36,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 60,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 29,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 46,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 17,0%, не удовлетворены – 4,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов – 23,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 54,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 17,0%, не удовлетворены – 4,0%, затруднилось ответить – 2,0% респондентов.

Удовлетворены питанием – 33,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 50,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 11,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 5% респондентов.

Удовлетворены оснащённостью современным медицинским оборудованием – 27,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 59,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 4,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 9,0% респондентов.

Удовлетворены обеспечением медикаментами и расходными материалами – 34,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 60,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания плановой госпитализации – 37,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 56,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 2,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.) – 31,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 61,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Удовлетворены работой лечащего врача – 65,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 34,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 36 респондентам (36,0%): из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 69,4%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 19,4%, скорее не

удовлетворены, чем удовлетворены – 2,8%, не удовлетворены – 2,8%, затруднилось ответить – 5,6% респондентов.

В целом удовлетворенность пациентов стационара качеством оказания медицинской помощи в 2019 году сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощью (%)		
	Январь	Апрель	Октябрь
Удовлетворены	50,9	58,1	35,0
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	36,0	29,0	53,3
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	9,3	6,7	6,1
Не удовлетворены	2,6	3,6	1,3
Затруднились ответить	1,2	2,7	4,2

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».

Директор
межрайонного филиала
в городе Изобильном ТФОМС СК

И.А. Болдырев