

**Результаты социологического опроса населения Республики Коми,
проведенного СМО, по изучению потребительского мнения
удовлетворенности населения качеством медицинской помощи
за период с 01.01.2018 по 31.03.2018.**

В соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Коми на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Республики Коми от 30 декабря 2017 г. № 688, установлены целевые индикаторы удовлетворенности населения медицинской помощью – **не менее 44 процентов**.

Эмпирические индикаторы показателей удовлетворенности:

- **«низкий уровень»** - удельный вес суммы всех оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 0-25%;
- **«удовлетворительный уровень»** - удельный вес суммы всех оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 25-50%;
- **«средний уровень»** - удельный вес суммы всех оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 50-75%;
- **«высокий уровень»** - удельный вес суммы всех оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 75-100%.

Медицинские организации сгруппированы по уровням оказания медицинской помощи:

- МО республиканского уровня;
- МО городского уровня (города Сыктывкар, Воркута, Ухта, Печора, Усинск, Инта);
- МО районного уровня.

Анкетирование осуществлено страховыми медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Коми:

1. Сыктывкарским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» за 1 квартал 2018 года проведено анкетирование в 29 МО, опрошено 589 респондентов.

2. Филиалом ООО «РГС - Медицина» в Республике Коми за 1 квартал 2018 года проведено анкетирование в 30 МО, опрошено 358 респондент.

За I квартал 2018 года социологический опрос проведен в **59 МО**, опрошено **947 человек**.

Социальные характеристики принявших участие в анкетировании граждан приведены в таблице №1.

Таблица №1

**Социальные характеристики принявших участие
в анкетировании граждан**

Социальные характеристики	I кв. 2018г., чел.
Число респондентов (анкет)	947
Возраст	
дети до 18 лет	85
до 25 лет	66
от 25 до 35 лет	191
от 35 до 45 лет	197
от 45 до 60 лет	249
свыше 60 лет	159
Социальная категория	
предприниматель	33
руководитель	41
служащий	186
ИТР, специалист	103
научный работник, преподаватель, учитель	37
рабочий	197
пенсионер	204
домохозяйка	46
учащийся	46
безработный	41
другое	13
Материальное положение (среднемесячный доход семьи на одного человека)	
менее 10 тыс. руб.	94
10 - 15 тыс. руб.	156
15 – 20 тыс. руб.	256
20 – 25 тыс. руб.	184
25 – 30 тыс. руб.	109
свыше 30 тыс. руб.	105
затруднились ответить	35
без ответа	8

Удовлетворенность населения качеством медицинской помощи в Республике Коми по видам МП представлена в таблице № 2.

Таблица № 2

Удовлетворенность населения качеством медицинской помощи в Республике Коми в разрезе видов МП

Виды МП	Число опрошенных (чел.)	Число позиций (кол-во респондентов *16 вопросов)	Удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» в % (позиции)	Удельный вес суммы всех оценок «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен» и «не удовлетворен» в % (позиции)	Удельный вес суммы «затруднились ответить» в % (позиции)
При получении амбулаторно-поликлинической МП	619	9904	82,43	11,76	5,81
При получении стационарной МП	169	2704	88,57	6,88	4,55
При получении стационарно-замещающей МП	123	1968	93,09	5,84	1,07
При получении всех видов помощи	911	103676	88,03	8,16	3,81

Таким образом, по итогам анкетирования, проведенного за I квартал 2018 года, достигнут один из критериев качества МП – «удовлетворенность населения медицинской помощью – **не менее 44 процента** опрошенных граждан» 88,03 % респондентов удовлетворены качеством МП, оказываемой в МО Республики Коми.

«**Высокий уровень**» удовлетворенности медицинской помощью в Республике Коми (диапазон 75 – 100%) отмечен при оказании стационарно - замещающей МП (СЗМП) – 93,09%, стационарной – 88,57% и при оказании амбулаторно – поликлинической МП – 82,43%.

Причины неудовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи

По 16 вопросам анкеты (911 чел. * 16 вопросов = 14576 позиций) причины неудовлетворённости граждан качеством оказания медицинской помощи распределилась следующим образом:

При оказании амбулаторно-поликлинической помощи:

1 место – неудовлетворенность временем ожидания приёма врача (перед кабинетом) (120 ответов);

2 место – не удовлетворенность организацией работы регистратуры, организацией записи на приём к врачу. Временем ожидания приема врача (перед кабинетом). Сроками ожидания медицинских услуг после записи (116 ответов);

3 место – неудовлетворенность сроками ожидания медицинских услуг после записи (110 ответов);

По другим 13 вопросам анкеты сумма ответов с оценкой «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен» и «не удовлетворен» составила 819 ответов.

При оказании стационарной помощи:

1 место – неудовлетворенность питанием (28 ответов);

2 место – неудовлетворенность техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений, комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов, количеством пациентов, размещаемых в палате, чистотой, санитарно – гигиеническими условиями (27 ответов);

3 место – неудовлетворенность длительностью ожидания осмотра в приемном отделении (19 ответов).

По другим 13 вопросам анкеты сумма ответов с оценкой «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен» и «не удовлетворен» составила 112 ответов.

При оказании медицинской помощи в дневном стационаре:

1 место – неудовлетворенность отношением врачей к пациентам (11 ответов);

2 место – неудовлетворенность оснащённостью современным медицинским оборудованием (10 ответов);

2 место – неудовлетворенность сроками ожидания направления в дневной стационар (10 ответов);

3 место – неудовлетворенность обеспеченностью медикаментами и расходными материалами (9 ответов);

3 место – не удовлетворенность результатами лечения, обследования, реабилитации (9 ответов).

По другим 11 вопросам анкеты сумма ответов с оценкой «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен» и «не удовлетворен» составила 66 ответов.

Количество позиций «**скорее не удовлетворен, чем удовлетворен**» и «**не удовлетворен**» по видам медицинской помощи распределилось следующим образом: при оказании амбулаторно – поликлинической помощи – 11,76%, при оказании стационарной помощи – 6,88%, при оказании медицинской помощи в дневных стационарах - 5,84%.

Удовлетворенность качеством медицинской помощи **в разрезе городов и районов** (удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен») представлена в таблице № 3.

Таблица № 3

Результаты социологического опроса удовлетворённости населения по уровням и видам медицинской помощи в разрезе территорий Республики Коми

МО	Все виды МП	Стационарная МП	СЗМП	Амбулаторно-поликлиническая МП
Республиканский уровень	90,6	89,71	98,25	83,84
Городской уровень	86,89	87,29	91,12	82,26
г. Сыктывкар	81,76	79,46	87,50	78,31
г. Воркута	90,01	89,36	94,74	86,13
г. Ухта	-	93,06	-	78,37
г. Инта	-	-	-	98,31
г. Усинск	-	-	-	88,75
г. Печора	-	-	-	63,66
Районный уровень	84,54	87,73	88,52	77,39
МО МР «Сыктывдинский»	86,52	90,97	96,43	72,16
МО МР «Княжпогостский»		94,79	-	90,63
МО МР «Прилузский»	90,38	97,92	93,75	79,46
МО МР «Сысольский»		-	-	-
МО МР Койгородский»		-	96,88	82,81
МО МР «Удорский»	70,79	69,79	71,43	71,25
МО МР «Усть-Вымский»		-	75,78	83,33
МО МР «Сосногорский»		-	-	-
МО МР «Ижемский»		-	-	71,88
МО МР «Корткеросский»		-	-	-
МО МР «Троицко-Печорский»	81,81	79,17	93,75	72,50
МО МР «Усть-Куломский»	85,97	93,75	91,67	72,50
МО МР «Усть-Цилемский»	-	-	-	-
МО МР «Вуктыльский»	-	-	-	-

В целом (по всем видам медицинской помощи), удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи **республиканского, городского и районного уровня находится на «высоком уровне» - более 75%.**

Таблица № 4

Удовлетворенность населения качеством скорой медицинской помощи в Республике Коми

Вид МП	Число опрошенных (чел.)	Число позиций (кол-во респондентов *3 вопроса)	Удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» в % (позиции)	Удельный вес суммы всех оценок «скорее не удовлетворен, чем удовлетворен» и «не удовлетворен» в % (позиции)	Удельный вес суммы «затруднились ответить» в % (позиции)
При получении скорой МП	36	108	97,22	2,78	0,0

Таблица № 5

Результаты социологического опроса удовлетворённости населения по скорой медицинской помощи в медицинских организациях Республики Коми

МО	Удовлетворенность населения услугами СМП
ГБУЗ РК «Сыктывкарская ССМП»	93,33
ГБУЗ РК «Ухтинская ССМП»	91,67
ГБУЗ РК Воркутинская ССМП»	100,00
ГБУЗ РК «Прилузская ЦРБ»	100,00
ГБУЗ РК Койгородская ЦРБ»	91,67
ГБУЗ РК «Сыктывдинская ЦРБ»	100,00
ГБУЗ РК « Удорская ЦРБ»	100,00

Ответы респондентов на вопросы :

«Как часто Вам Вы вызываете СМП?» ответы респондентов распределились следующим образом: 1) часто – 4 человека (11,1%);

2) редко и очень редко 32 человека (88,9%);

«Сроки ожидания СМП?» распределились следующим образом:

1) до 20 минут – 32 человека (88,9%);

2) от 20 минут до 40 минут – 4 человека (11,1%);

«Как Вы оцениваете отношение к Вам сотрудников СМП?» ответы респондентов распределились следующим образом:

- 1) с вниманием и участием – 25 человек (69,44%);
- 2) не очень внимательно – 11 человек (30,56%)

«Приходилось ли Вам оплачивать услуги СМП?» все респонденты ответили – «нет»;

«Был ли отказ в оказании СМП?» все респонденты ответили – «нет».

Удовлетворенность доступностью и качеством скорой медицинской помощи в вышеперечисленных медицинских организациях Республики Коми находится на «высоком уровне» - более 75%.

