**Социологический опрос (анкетирование) населения об удовлетворенности качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования.**

**(2020г.)**

С целью определения общественного мнения по вопросам организации работы медицинских учреждений, качества и доступности медицинской помощи, предоставляемой населению республики в 2020 году, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия и страховой компанией КФ АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» проведено анкетирование пациентов в амбулаторно-поликлинических, стационарных, стационарозамещающих отделениях медицинских организаций Республики Калмыкия и скорой медицинской помощи.

**Количество респондентов за 2019-2020гг.**

По сравнению с прошлым отчетным периодом в 2020 г. количество опрошенных увеличилось на 2373 человека.

Распределение количества респондентов по условиям оказания медицинской помощи в 2020г.:

11,3% респондента получили медицинскую помощь в стационарных условиях;

10,9% респондента получили медицинскую помощь в стационарозамещающих условиях;

59,6% респондента получили медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических условиях;из них 50,5 % респондента получили медицинскую помощь в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитрарную помощь амбулаторно, предусматривающих планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом, электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, зоны комфортного пребывания в холлах и оснащение входа автоматическими дверями.

18,2% респондента получили медицинскую помощь в условиях скорой медицинской помощи.

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи по данным социологического опроса за 2019-2020гг.

|  |
| --- |
| Всего опрошено: |
|  |
|  |

2019г. -1842

2020г. -4190

Количество опрошенных лиц возросло на 2348 человека.

Большая часть опрошенных, которые получали лечение в амбулаторно-поликлинических условиях удовлетворена качеством медицинской помощи и по сравнению с прошлым отчетным периодом удельный вес респондентов, удовлетворенных качеством медицинской помощи повысился с 81,4% до 85,8%.

Отдельно были опрошены пациенты по профилям «онкология», «сердечно-сосудистые заболевания», была охвачена категория несовершеннолетних пациентов.

Удельный вес удовлетворенных оказанной медицинской помощью по данным выборкам составляет как и в прошлом году более 70,0%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | | 2020г. | |
|  | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % |
| по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 116 | 77,6 | 67 | 82,1 |
| по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 70 | 77,6 | 45 | 71,1 |
| несовершеннолетним | 50 | 77,6 | 45 | 77,8 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи в МО, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно, предусматривающих планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом, электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, зоны комфортного пребывания в холлах и оснащение входа автоматическими дверями по данным социологического опроса за 2019-2020гг.

В 2020г. впервые в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно, предусматривающих планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом, электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, зоны комфортного пребывания в холлах и оснащение входа автоматическими дверями, проводилось анкетирование респондентов.

|  |
| --- |
| Всего опрошено: |
|  |
|  |

2019г. -1157

2020г.- 3550

Как и в 2019г. удовлетворенность оказанной медицинской помощью составила более 80,0%.

Отдельно были опрошены пациенты по профилям «онкология», «сердечно-сосудистые заболевания», была охвачена категория несовершеннолетних пациентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | | 2020г. | |
|  | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % |
| по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 45 | 71,1 | 30 | 70,0 |
| несовершеннолетним | 89 | 71,1 | 25 | 72,0 |

Удельный вес удовлетворенных оказанной медицинской помощью по данной выборке составляет более 70,0% и не снизился по сравнению с результатами прошлого отчетного периода.

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством стационарной помощи по данным социологического опроса за 2019-2020гг.

|  |
| --- |
| Всего опрошено: |
|  |
| 2019г. -790  2020г. -790 |

Количество респондентов по сравнению с прошлым годом осталось на прежнем уровне

Качеством оказанной в стационарных условиях медицинской помощи удовлетворена значительная часть опрошенных респондентов в 2019г. было удовлетворено 80,8 %, в 2020г. удельный вес составил 72,4%.

Отдельно были опрошены пациенты по профилям «онкология», «сердечно-сосудистые заболевания», была охвачена категория несовершеннолетних пациентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | | 2020г. | |
|  | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % |
| по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 67 | 70,1 | 42 | 71,4 |
| по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 50 | 70,1 | 25 | 68,0 |
| несовершеннолетним | 45 | 70,1 | 20 | 75,0 |

Удельный вес удовлетворенных оказанной медицинской помощью по данным выборкам довольно высок - от 68,0% до 75,0%.

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством стационарозамещающей помощи по данным социологического опроса за 2019-2020гг.

|  |
| --- |
| Всего опрошено: |
| 2019г. -775 |
| 2020г. -772 |

Количество респондентов по сравнению с прошлым годом осталось почти на прежнем уровне.

Качеством оказанной в стационарных условиях медицинской помощи удовлетворена значительная часть опрошенных респондентов: в 2019г. было удовлетворено 81,3 %, в 2020г. удельный вес составил 78,5%.

Отдельно были опрошены пациенты по профилям «онкология», «сердечно-сосудистые заболевания», была охвачена категория несовершеннолетних пациентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | | 2020г. | |
|  | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % | Количество опрошенных | Уд. вес удовлетворенных мед. помощью, % |
| по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 47 | 68,1 | 61 | 80,3 |
| по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) | 15 | 68,1 | 15 | 80,0 |
| несовершеннолетним | 53 | 68,1 | 15 | 86,7 |

Удельный вес удовлетворенных оказанной медицинской помощью по данным выборкам как и в прошлом отчетном периоде высок и составляет более 80,0%.

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством скорой медицинской помощи по данным социологического опроса за 2019-2020гг.

|  |
| --- |
| Всего опрошено: |
| 2019г. -1097 |
| 2020г. -1282 |

Количество опрошенных увеличилось по сравнению с прошлым годом на 185 человек. В условиях скорой медицинской помощи значительная часть респондентов, оценивших положительно качество оказанной медицинской помощи в 2019г. составляло 84,3%, в 2020г. составило 86,6%,

Выводы: Результаты социологического опроса населения свидетельствуют о том, что достаточно большая доля пациентов удовлетворена оказываемой медицинской помощью. По всем условиям оказания медицинской помощи удельный вес удовлетворенных по сравнению с прошлым отчетным периодом остается на высоком уровне. Проведение отдельных социологических опросов по профилям «онкология», «сердечно-сосудистые заболевания», категории несовершеннолетних пациентов в разных условиях оказания медицинской помощи показало, что и по данным условиям и категориям удовлетворенность застрахованных лиц находится на довольно высоком уровне.