

**Государственное учреждение "Территориальный фонд обязательного  
медицинского страхования Республики Карелия"  
185011 г. Петрозаводск ул. Торнева 5-а тел.590-700, факс:590-700**

**ПРИКАЗ**

«13» января 2021 года г. Петрозаводск

№ 21/2

**Об утверждении порядка организации и проведения социологических опросов (анкетирования) по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия**

В соответствии с приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования (далее – ФФОМС) от 11.06.2015г. №103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», с целью реализации приказа ФФОМС от 25.03.2019г. №50 «Об установлении формы и порядка ведения отчетности № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», совершенствования единых подходов к проведению социологических опросов в медицинских организациях Республики Карелия, обеспечения автоматической обработки и учета результатов

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. Порядок организации и проведения социологических опросов (анкетирования) по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее - Порядок) по форме Приложения 1 к настоящему Приказу.

1.2. Форму годового Плана социологических опросов для страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее - СМО) и Государственного учреждения "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования" (далее - ГУ ТФОМС РК) (Приложение 2 к настоящему приказу).

1.3. Анкеты по изучению удовлетворенности населения доступностью



и качеством медицинской помощи по форме Приложений 3-8 к настоящему Приказу.

1.4. Варианты аналитических справок по результатам Социологических опросов по форме Приложений 9 - 11 к настоящему приказу.

1.5. Формы мониторинга по результатам социологических опросов (Приложения 12-16 к настоящему приказу).

2. Заместителю начальника отдела автоматизации системы обязательного медицинского страхования ГУ ТФОМС РК (Назаров С.В.) обеспечить:

2.1. Выполнение мероприятий по п.5 Порядка.

2.2. В срок до 01.05.2021 внесение изменений в Google-формы анкет с целью реализации возможности автоматического учета результатов анкетирования по профилям «онкология», «сердечно-сосудистые заболевания», «оказание медицинской помощи несовершеннолетним», «в МО, участвующих в реализации мероприятий проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» с размещением ссылки на официальном сайте ГУ ТФОМС РК, в социальных сетях для последующего их заполнения застрахованными лицами.

2.3. В срок до 10.06.2021 автоматизацию аналитической справки по результатам социологического опроса по скорой медицинской помощи по форме Приложения №9-11 к настоящему Приказу.

2.4. Техническое сопровождение на всех этапах проведения социологических опросов.

3. Начальнику отдела защиты прав застрахованных ГУ ТФОМС РК (Исакова И.С.) обеспечить:

3.1. Выполнение мероприятий по пп. 6,7,9,11, 12,14 Порядка.

3.2. Контроль реализации СМО пп. 8,9,11-13 Порядка, в том числе, в рамках проведения комплексных проверок СМО.

3.3. Согласование настоящего приказа с руководителями СМО.

4. Признать утратившим силу:

4.1. приказ ТФОМС РК от 25.11.2019 №441/1 «Об утверждении порядка организации и проведения социологических опросов (анкетирования) по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия»,

4.2. приказ ТФОМС РК от 27.10.2020 № 402 «О внесении изменений в приказ от 25 ноября 2019г. № 441/1 «Об утверждении порядка организации и проведения социологических опросов (анкетирования) по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования

Республики Карелия».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления организации и информационного обеспечения системы обязательного медицинского страхования ГУ ТФОМС РК (Терехин П.А.).

**Директор**



**А.М. Гравов**



Приложение 1 к Приказу ГУ ГУ ТФОМС РК № 21/2 от 13 января 2021 г.

**Порядок организации и проведения социологических опросов (анкетирования) по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее — Порядок).**

1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения единообразия подходов Государственного учреждения "Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия" (далее — Фонд, ГУ ГУ ТФОМС РК) и страховых медицинских организаций Республики Карелия (далее - СМО) к проведению социологических опросов по изучению уровня удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи (далее — Социологический опрос) в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее - МО), контроля за доступностью и качеством медицинской помощи, а также информационного сопровождения застрахованных лиц при прохождении ими профилактических мероприятий.

2. Социологические опросы проводятся страховыми представителями СМО, специалистами ГУ ГУ ТФОМС РК, с возможностью привлечения организаций, компетентных в вопросах статистического анализа, непосредственно в медицинских организациях, осуществляющих оказание амбулаторно-поликлинической, стационарной и скорой медицинской помощи, а также вне медицинских организаций (посредством электронных анкет на сайтах ГУ ГУ ТФОМС РК и СМО, в социальных сетях, на массовых мероприятиях, в коллективах застрахованных и пр.

3. Проведение Социологических опросов осуществляется в том числе посредством проведения анкетирования пациентов:

- 3.1. по профилю «онкология»;
- 3.2. по профилю «сердечно-сосудистые заболевания»;
- 3.3. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним;
- 3.4. в медицинских организациях, участвующих в реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающих первичную медико-санитарную помощь»;
- 3.5. прошедших профилактических мероприятий;
- 3.6. не явившихся для прохождения профилактических мероприятий и пр.

4. Результаты социологического опроса подлежат автоматической обработке с формированием отчетных форм, предусмотренных Порядком, приказами ФФОМС и иными нормативными документами.

5. Специалисты отдела автоматизации ГУ ГУ ТФОМС РК ежегодно в срок до 15 января представляют в отдел защиты прав застрахованных ГУ ГУ ТФОМС



РК информацию о численности лиц, прикрепленных к МО в разрезе СМО по состоянию на 01 января текущего года.

6. ГУ ТФОМС РК и СМО ежегодно, в срок до 30 декабря текущего года составляют план проведения социологических опросов в разрезе МО с учетом тематик, предусмотренных Порядком, по форме Приложения №2 к Приказу.

7. СМО обеспечивают ежегодное предоставление в ТФОМС годового плана проведения социологических опросов в срок до 10 января текущего года на бумажном носителе с печатью, подписью руководителя СМО и в электронном виде.

8. СМО и ГУ ТФОМС РК осуществляют проведение социологических опросов в соответствии с планом и с использованием анкет по форме Приложений 3-8 к настоящему Приказу.

9. Варианты анкет по тематическим социологическим опросам могут быть регламентированы письмами и Приказами ГУ ТФОМС РК и направлены в СМО дополнительно.

10. По результатам социологических опросов СМО и ГУ ТФОМС РК осуществляется формирование аналитических справок по форме Приложений 9-11 к Приказу.

11. Результаты социологических опросов в виде аналитических справок доводятся до сведения руководителей МО в срок, не позднее 30 дней с момента проведения Социологического опроса.

12. СМО осуществляет предоставление в ГУ ТФОМС РК Мониторингов:

12.1. ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, по форме Приложения 12-14 к Приказу;

12.2. ежемесячно, в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, по форме Приложения 15 к Приказу;

12.3. ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, за год — до 15 числа месяца, следующего за отчетным - по форме Приложения 16 к Приказу.

13. ГУ ТФОМС РК обеспечивает контроль за проведением (в том числе, в рамках комплексных проверок СМО) и анализ результатов Социологических опросов СМО и Фонда, составление и направление сводных отчетных форм в ФФОМС (по форме Приложений 12 и 15 к Приказу), доведение результатов анкетирования до Министерства здравоохранения Республики Карелия, а также иных министерств и ведомств по запросам, и публикацию результатов анкетирования Фонда в виде аналитических справок на сайте ГУ ТФОМС РК.







[illegible]



[illegible]

[illegible]



**АНКЕТА**

по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на догоспитальном этапе пациентам по профилю «Онкология» (тематический социологический опрос)

ФИО респондента \_\_\_\_\_

МО прикрепления \_\_\_\_\_

**1 БЛОК. Информация о респонденте.****1 Ваш пол:**☐ Мужской☐ Женский**2. Ваш возраст в годах:**☐ 0-18☐ 19-25☐ 26-35☐ 36-45☐ 46-60☐ более 60**2 БЛОК. Социологический опрос.**

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	Вам выдавали в поликлинике направление к специалисту (онкологу)?	1.1. Да 1.2. Нет 1.3. Затрудняюсь ответить
2.	В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась консультация онколога?	2.1. В течение 3 рабочих дней 2.2. В течение 5-10 рабочих дней 2.3. В течение 10-20 рабочих дней 2.4. В течение месяца 2.5. Более месяца
3.	Были ли сделаны Вам какие-либо манипуляции (биопсия) в день консультации?	3.1. Да 3.2. Нет 3.3. Затрудняюсь ответить
4.	Вам выдали направление на бесплатную госпитализацию?	4.1. Да 4.2. Нет 4.3. Затрудняюсь ответить
5.	Предлагали ли Вам платно выполнить какое-либо обследование?	5.1. Да 5.2. Нет 5.3. Затрудняюсь ответить
6.	Удовлетворены ли Вы	
6.1	длительностью ожидания консультации врача (онколога) после выдачи направления в поликлинике	6.1.1. Да, удовлетворен (а). 6.1.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.1.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.1.4. Затрудняюсь ответить. 6.1.5. Не удовлетворен (а).
6.2	длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования в поликлинике	6.2.1. Да, удовлетворен (а). 6.2.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.2.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.2.4. Затрудняюсь ответить. 6.2.5. Не удовлетворен (а).
6.3.	доступностью медицинской помощи по профилю «онкология»	6.3.1. Да, удовлетворен (а). 6.3.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.3.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.3.4. Затрудняюсь ответить. 6.3.5. Не удовлетворен (а).
6.4.	работой врача-онколога поликлиники, качеством оказанной медицинской помощи на амбулаторном этапе	6.4.1. Да, удовлетворен (а). 6.4.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.4.4. Затрудняюсь ответить. 6.4.5. Не удовлетворен (а).
6.5.	уровнем технического оснащения Вашей поликлиники	6.5.1. Да, удовлетворен (а). 6.5.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.5.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.5.4. Затрудняюсь ответить. 6.5.5. Не удовлетворен (а).

**Благодарим за сотрудничество! Ваше мнение важно для нас!**



**АНКЕТА**

по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на догоспитальном этапе пациентам по профилю «Сердечно-сосудистые заболевания» (тематический социологический опрос)

ФИО респондента \_\_\_\_\_

Название \_\_\_\_\_

медицинской \_\_\_\_\_

организации \_\_\_\_\_

**1 БЛОК. Информация о респонденте.****1 Ваш пол:**☐ Мужской☐ Женский**2. Ваш возраст в годах:**☐ 0-18☐ 19-25☐ 26-35☐ 36-45☐ 46-60☐ более 60**2 БЛОК. Социологический опрос.**

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	Вам выдавали в поликлинике направление к специалисту (кардиологу)?	1.1. Да 1.2. Нет 1.3. Затрудняюсь ответить
2.	В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась консультация врача-специалиста?	2.1. В течение 5 рабочих дней 2.2. В течение 5-10 рабочих дней 2.3. В течение 10-20 рабочих дней 2.4. В течение месяца 2.5. Более месяца
3.	Была ли сделана Вам какая-либо диагностика (ЭКГ, УЗИ и т.д.) в день консультации?	3.1. Да 3.2. Нет 3.3. Затрудняюсь ответить
4.	Состоите ли Вы на диспансерном наблюдении?	4.1. Да 4.2. Нет 4.3. Затрудняюсь ответить
5.	Предлагали ли Вам платно выполнить какое-либо обследование?	5.1. Да 5.2. Нет 5.3. Затрудняюсь ответить
6.	Удовлетворены ли Вы	
6.1	сроками ожидания консультации врача (кардиолога) после выдачи направления в поликлинике	6.1.1. Да, удовлетворен (а). 6.1.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.1.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.1.4. Затрудняюсь ответить. 6.1.5. Не удовлетворен (а).
6.2	доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	6.2.1. Да, удовлетворен (а). 6.2.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.2.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.2.4. Затрудняюсь ответить. 6.2.5. Не удовлетворен (а).
6.3.	доступностью медицинской помощи по профилю «сердечно-сосудистые заболевания»	6.3.1. Да, удовлетворен (а). 6.3.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.3.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.3.4. Затрудняюсь ответить. 6.3.5. Не удовлетворен (а).
6.4.	качеством оказанной медицинской помощи на амбулаторном этапе	6.4.1. Да, удовлетворен (а). 6.4.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.4.4. Затрудняюсь ответить. 6.4.5. Не удовлетворен (а).
6.5.	уровнем технического оснащения Вашей поликлиники	6.5.1. Да, удовлетворен (а). 6.5.2. Скорее, удовлетворен (а).



		6.5.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.5.4. Затрудняюсь ответить. 6.5.5. Не удовлетворен (а).
6.6.	отношением медицинского персонала в данной медицинской организации	6.6.1. Да, удовлетворен (а). 6.6.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.6.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.6.4. Затрудняюсь ответить. 6.6.5. Не удовлетворен (а).

**Благодарим за сотрудничество! Ваше мнение важно для нас!**

**АНКЕТА**

**по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством  
амбулаторно-поликлинической медицинской помощью**

Название медицинской организации \_\_\_\_\_

Обведите кружком выбранные варианты ответов.

**1 БЛОК. Информация о респонденте.**

**1 Ваш пол:**

☐ Мужской

☐ Женский

**2. Ваш возраст в годах:**

☐ 0-18

☐ 19-25

☐ 26-35

☐ 36-45

☐ 46-60

☐ более 60

**3. Ваш род занятий:**

☐ Работающий

☐ Неработающий

☐ Учащийся

☐ Пенсионер

☐ Инвалид

☐ Временно неработающий (декрет, уход за детьми)

**2 БЛОК. Социологический опрос.**

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?	1.1. Относятся с вниманием и участием. 1.2. Относятся с безразличием. 1.3. Затрудняюсь ответить. 1.4. Относятся с раздражением и грубостью.
2.	Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медперсонала?	2.1. Относятся с вниманием и участием. 2.2. Относятся с безразличием. 2.3. Затрудняюсь ответить. 2.4. Относятся с раздражением и грубостью.
3.	Удовлетворены ли Вы результатом посещения участкового врача?	3.1. Да, удовлетворен (а). 3.2. Скорее, удовлетворен (а). 3.3. Скорее, не удовлетворен (а). 3.4. Затрудняюсь ответить. 3.5. Не удовлетворен (а).
4.	Удовлетворены ли Вы организацией работы данной медицинской организации:	
4.1	длительностью ожидания в регистратуре	4.1. Да, удовлетворен (а). 4.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.4. Затрудняюсь ответить. 4.5. Не удовлетворен (а).
4.2	длительностью ожидания на прием к врачу	4.1. Да, удовлетворен (а). 4.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.4. Затрудняюсь ответить. 4.5. Не удовлетворен (а).
4.3	длительностью ожидания при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	4.1. Да, удовлетворен (а). 4.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.4. Затрудняюсь ответить. 4.5. Не удовлетворен (а).
5.	Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе	5.1. Да, удовлетворен (а). 5.2. Скорее, удовлетворен (а).



	медицинской организации, доступной на стендах данной медицинской организации?	5.3. Скорее, не удовлетворен (а). 5.4. Затрудняюсь ответить. 5.5. Не удовлетворен (а).
6.	Как Вы чаще всего записываетесь к врачу?	6.1. Через Кол-Центр. 6.2. Лично через регистратуру. 6.3. Самозапись в холле поликлиники. 6.4. Посредством электронной записи в холле поликлиники.
7.	Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы застрахованы?	7.1. Да, знаю. 7.2. Нет, не знаю.
8.	Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?	8.1. Да, знаю. 8.2. Нет, не знаю.
9.	Информированы ли Вы о прохождении диспансеризации?	9.1. Да, через средства массовой информации. 9.2. Да, через страховую медицинскую организацию. 9.3. Да, лично через регистратуру. 9.4. Да, через медицинскую организацию. 9.5. Другой источник информирования. 9.6. Нет, я не информирован.
10.	Удовлетворены ли Вы организацией прохождения диспансеризации?	10.1. Да, удовлетворен (а). 10.2. Скорее, удовлетворен (а). 10.3. Скорее, не удовлетворен (а). 10.4. Затрудняюсь ответить. 10.5. Не удовлетворен (а).
11.	Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?	11.1. Удовлетворен 11.2. Больше удовлетворен, чем не удовлетворен 11.3. Удовлетворен не в полной мере 11.4. Не удовлетворен 11.5. Затрудняюсь ответить
12.	Удовлетворены ли Вы работой врачей?	12.1. Удовлетворен 12.2. Больше удовлетворен, чем не удовлетворен 12.3. Удовлетворен не в полной мере 12.4. Не удовлетворен 12.5. Затрудняюсь ответить
13.	Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами специалистами?	13.1. Доступна 13.2. Больше доступна, чем не доступна 13.3. Доступна не в полной мере 13.4. Не доступна 13.5. Затрудняюсь ответить
14.	Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?	14.1. Удовлетворен 14.2. Больше удовлетворен, чем не удовлетворен 14.3. Удовлетворен не в полной мере 14.4. Не удовлетворен 14.5. Затрудняюсь ответить

**Благодарим за сотрудничество! Ваше мнение важно для нас!**



## АНКЕТА

по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством стационарной /стационарозамещающей медицинской помощи пациентам по профилю «Онкология»  
(тематический социологический опрос)

ФИО респондента \_\_\_\_\_

МО прикрепления \_\_\_\_\_

### 1 БЛОК. Информация о респонденте.

1 Ваш пол:

☐ Мужской

☐ Женский

2. Ваш возраст в годах:

☐ 0-18

☐ 19-25

☐ 26-35

☐ 36-45

☐ 46-60

☐ более 60

### 2 БЛОК. Социологический опрос.

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась Ваша госпитализация в ГБУЗ «РОД»?	1.1. В течение 7 рабочих дней 1.2. В течение 15-30 рабочих дней 1.3. Более месяца
2.	Предлагали ли Вам платно ускорить сроки госпитализации?	2.1. Да 2.2. Нет 2.3. Затрудняюсь ответить
3.	Испытывали ли Вы сложности при записи на госпитализации.	3.1. Нет, меня записал врач 3.2. Нет, записался самостоятельно. 3.3. Да, испытывал незначительные затруднения. 3.4. Записаться было практически невозможно. 3.5. Затрудняюсь ответить.
4.	Удовлетворены ли Вы	
4.1	длительностью ожидания госпитализации?	4.1.1. Да, удовлетворен (а). 4.1.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.1.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.1.4. Затрудняюсь ответить. 4.1.5. Не удовлетворен (а).
4.2	качеством оказанной медицинской помощи?	4.2.1. Да, удовлетворен (а). 4.2.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.2.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.2.4. Затрудняюсь ответить. 4.2.5. Не удовлетворен (а).
4.3.	питанием в стационаре?	6.3.1. Да, удовлетворен (а). 6.3.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.3.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.3.4. Затрудняюсь ответить. 6.3.5. Не удовлетворен (а).
5.	уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения?	6.4.1. Да, удовлетворен (а). 6.4.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.4.4. Затрудняюсь ответить. 6.4.5. Не удовлетворен (а).
6.	уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием?	6.5.1. Да, удовлетворен (а). 6.5.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.5.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.5.4. Затрудняюсь ответить. 6.5.5. Не удовлетворен (а).

Благодарим за сотрудничество! Ваше мнение важно для нас!



## АНКЕТА

по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством стационарной /стационарозамещающей медицинской помощи пациентам по профилю «Сердечно-сосудистые заболевания» (тематический социологический опрос)

ФИО респондента \_\_\_\_\_

Название медицинской организации, в которой находитесь на лечении (обследовании) \_\_\_\_\_

### 1 БЛОК. Информация о респонденте.

1 Ваш пол:

☐ Мужской

☐ Женский

2. Ваш возраст в годах:

☐ 0-18

☐ 19-25

☐ 26-35

☐ 36-45

☐ 46-60

☐ более 60

### 2 БЛОК. Социологический опрос.

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	В течение какого времени с даты выдачи направления состоялась Ваша госпитализация в кардиологическое отделение?	1.1. В течение 14 рабочих дней 1.2. В течение 15-30 рабочих дней 1.3. Более месяца
2.	Предлагали ли Вам платно ускорить сроки госпитализации?	2.1. Да 2.2. Нет 2.3. Затрудняюсь ответить
3.	Испытывали ли Вы сложности при записи на госпитализации.	3.1. Нет, меня записал врач 3.2. Нет, записался самостоятельно. 3.3. Да, испытывал незначительные затруднения. 3.4. Записаться было практически невозможно. 3.5. Затрудняюсь ответить.
4.	Удовлетворены ли Вы	
4.1	длительностью ожидания госпитализации?	4.1.1. Да, удовлетворен (а). 4.1.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.1.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.1.4. Затрудняюсь ответить. 4.1.5. Не удовлетворен (а).
4.2	качеством оказанной медицинской помощи?	4.2.1. Да, удовлетворен (а). 4.2.2. Скорее, удовлетворен (а). 4.2.3. Скорее, не удовлетворен (а). 4.2.4. Затрудняюсь ответить. 4.2.5. Не удовлетворен (а).
4.3.	питанием в стационаре?	6.3.1. Да, удовлетворен (а). 6.3.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.3.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.3.4. Затрудняюсь ответить. 6.3.5. Не удовлетворен (а).
6.4.	уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения?	6.4.1. Да, удовлетворен (а). 6.4.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.4.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.4.4. Затрудняюсь ответить. 6.4.5. Не удовлетворен (а).
6.5.	уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием?	6.5.1. Да, удовлетворен (а). 6.5.2. Скорее, удовлетворен (а). 6.5.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.5.4. Затрудняюсь ответить. 6.5.5. Не удовлетворен (а).
6.6.	результатом лечения, обследования, реабилитации?	6.6.1. Да, удовлетворен (а). 6.6.2. Скорее, удовлетворен (а).

	6.6.3. Скорее, не удовлетворен (а). 6.6.4. Затрудняюсь ответить. 6.6.5. Не удовлетворен (а).
--	--

**Благодарим за сотрудничество! Ваше мнение важно для нас!**



**АНКЕТА**

**по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством  
стационарной медицинской помощью**

Анкетирование проводится на добровольной основе

Просим Вас отметить **один** вариант ответа,  
соответствующий Вашему мнению

**1 Ваш пол:**

1. мужской

2. женский

**2. Ваш возраст в годах:**

**3. Ваш род занятий:**

1. учащийся

3. пенсионер

5. не работающий

2. работающий

4. работающий пенсионер

6. прочее

**4. Вы поступили в стационар**

1. в плановом порядке (по направлению врача)

2. доставлены машиной скорой помощи

3. обратились сами

**5. Для поступивших в плановом порядке (по направлению врача):  
удовлетворены ли Вы длительностью ожидания плановой госпитализации?**

1. удовлетворен

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен

3. удовлетворен не в полной мере

4. не удовлетворен

5. затрудняюсь ответить

**6. Удовлетворены ли Вы качеством медицинской помощи?**

1. удовлетворен

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен

3. удовлетворен не в полной мере

4. не удовлетворен

5. затрудняюсь ответить

**7. Удовлетворены ли Вы работой врачей?**

1. удовлетворен

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен

3. удовлетворен не в полной мере

4. не удовлетворен

5. затрудняюсь ответить

**8. Удовлетворены ли Вы уровнем обеспеченности лекарственными  
средствами, изделиями медицинского назначения?**

1. удовлетворен

2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен
3. удовлетворен не в полной мере
4. не удовлетворен
5. затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием?**

1. удовлетворен
2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен
3. удовлетворен не в полной мере
4. не удовлетворен
5. затрудняюсь ответить

**10. Удовлетворены ли Вы организацией и ведением лечебного процесса (обсуждение лечащим врачом схемы и сроков лечения, частота обходов лечащим врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.);**

1. удовлетворен
2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен
3. удовлетворен не в полной мере
4. не удовлетворен
5. затрудняюсь ответить

**11. Удовлетворены ли Вы питанием?**

1. удовлетворен
2. больше удовлетворен, чем не удовлетворен
3. удовлетворен не в полной мере
4. не удовлетворен
5. затрудняюсь ответить

**12. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?**

1. нет, не приходилось
2. иногда, через кассу с договором
3. часто, через кассу с договором
4. да, без договора
5. затрудняюсь ответить

**13. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?**

- |            |              |                         |
|------------|--------------|-------------------------|
| 1. никогда | 3. часто     |                         |
| 2. изредка | 4. постоянно | 5. затрудняюсь ответить |

**Благодарим за сотрудничество! Ваше мнение важно для нас!**





### Аналитическая справка

**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания амбулаторно-поликлинической в ГБУЗ «\_\_\_\_\_».**

В соответствии с приказом Государственного учреждения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 08.07.2019 № 237/1 «О проведении социологического опроса с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи в медицинских организациях Республики Карелия» с \_\_\_\_ по \_\_\_\_ на базе ГБУЗ «\_\_\_\_\_» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО были использованы анкеты:

- по изучению удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощи (опрос проводился на базе поликлиники МО);

Анализ результатов социологического опроса был проведен с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

Шкала оценки качества оказываемой медицинской помощи в МО в анкете была построена в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29.05.2009 №118. Баллы, по результатам анкетирования:

1,0 – удовлетворены полностью;

0,75 – больше удовлетворены, чем не удовлетворены (скорее удовлетворен);

0,5 – удовлетворены не в полной мере (скорее не удовлетворен);

0,25 – затруднились ответить

0 – не удовлетворены.

Кроме того, по результатам полученных данных был рассчитан коэффициент удовлетворенности пациента качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:

$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)}{N},$$



где: 0,25; 0,5; 0,75; 1,0 – баллы по результатам анкетирования;

N (0,25); N (0,5); N (0,75); N (1,0) - количество случаев анкетирования, получивших данный балл по результатам опроса респондентов;

N – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

В ходе исследования было опрошено \_\_\_\_ респондентов, из них \_\_\_\_% женщин и \_\_\_\_% мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил \_\_\_\_ лет.

Распределение респондентов по возрасту и полу наглядно можно представить в виде таблицы:

Таблица 1

Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи								

## I. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической медицинской помощью.

В ходе исследования в МО было опрошено \_\_\_\_ респондентов, из них \_\_\_\_ (\_\_\_\_%) женщин и \_\_\_\_ (\_\_\_\_%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - \_\_\_\_ года.

Род деятельности респондентов: \_\_\_\_% - работающие граждане; \_\_\_\_% - неработающие; \_\_\_\_% - учащиеся; \_\_\_\_% - пенсионеры.

### Результаты анкетирования (по показателям).

#### 1. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?

Относятся с вниманием и участием.		Относятся с безразличием.		Затрудняюсь ответить.		Относятся с раздражением и грубостью.	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Таким образом, по результатам социологического опроса \_\_\_\_% респондентов отметили внимательное отношение к ним лечащих врачей. При этом ни один из респондентов не отметил грубого к ним отношения.







Коэффициент удовлетворенности пациентов качеством и полнотой информации о работе медицинской организации, доступной на стендах данной МО составил \_\_%, (средний по Республике составляет \_\_%)

**6. Как Вы чаще всего записываетесь к врачу?**

Лично через регистратуру		Посредством электронной записи	
Чел.	%	Чел.	%

Таким образом, подавляющее большинство пациентов записываются к врачу лично через регистратуру (\_\_%); лишь \_\_% используют электронную запись, что способствует неравномерному распределению потока пациентов для записи на прием, перегрузке сотрудников регистратуры, снижению уровня удовлетворенности длительностью ожидания в регистратуре.

**7. Знаете ли Вы, какой медицинской страховой организацией Вы застрахованы?**

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%

Уровень осведомленности респондентов своей страховой принадлежностью составил \_\_%, что значительно ниже, чем в среднем по Республике Карелия (\_\_%).

**8. Знаете ли Вы, кто такой страховой представитель?**

Да, знаю		Нет, не знаю	
Чел.	%	Чел.	%

Только \_\_% респондентов осведомлены о страховом представителе, его функциональных обязанностях и роли в организации защиты прав пациентов на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

**9. Информированы ли Вы о прохождении диспансеризации?**

Да, через средства массовой информации		Да, через страховую медицинскую организацию		Да, лично через регистратуру		Да, через медицинскую организацию		Другой источник информирования		Нет, я не информирован	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Как видно из таблицы, уровень осведомленности о необходимости прохождения диспансеризации достаточно высок. Так, \_\_% респондентов информированы о прохождении диспансеризации.

При этом лишь \_\_% респондентов указали источник информирования страховую медицинскую организацию.



### 10. Удовлетворены ли Вы организацией прохождения диспансеризации?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил \_\_\_\_, что ниже среднего показателя по Республике Карелия (\_\_\_\_%).

### 11. Удовлетворены ли Вы объемом, доступностью и качеством медицинской помощи?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил \_\_\_\_%, что выше среднего показателя по Республике Карелия (\_\_\_\_%).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 1.

Диаграмма 1.



### 12. Удовлетворены ли Вы работой врачей?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу достаточно высок \_\_\_\_% (средний по Республике Карелия составляет \_\_\_\_%).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 2.

Диаграмма 2.



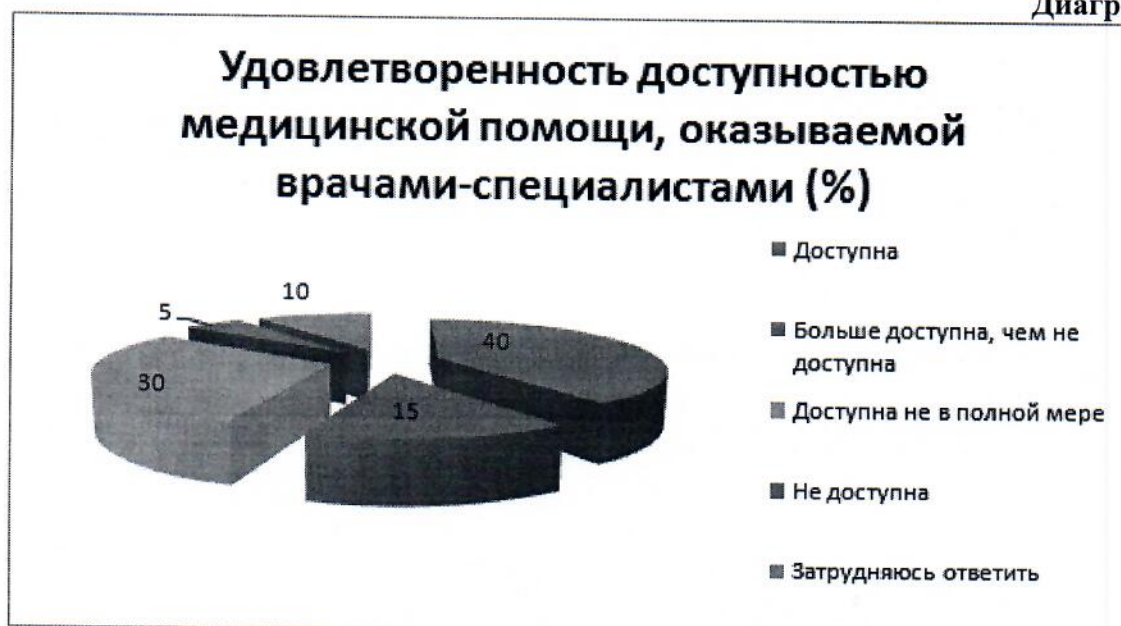
**13. Как Вы оцениваете доступность медицинской помощи, оказываемой врачами - специалистами?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
8	40	3	15	6	30	2	10	1	5

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил \_\_%, при среднем по Республике Карелия \_\_%.

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 3.

Диаграмма 3.





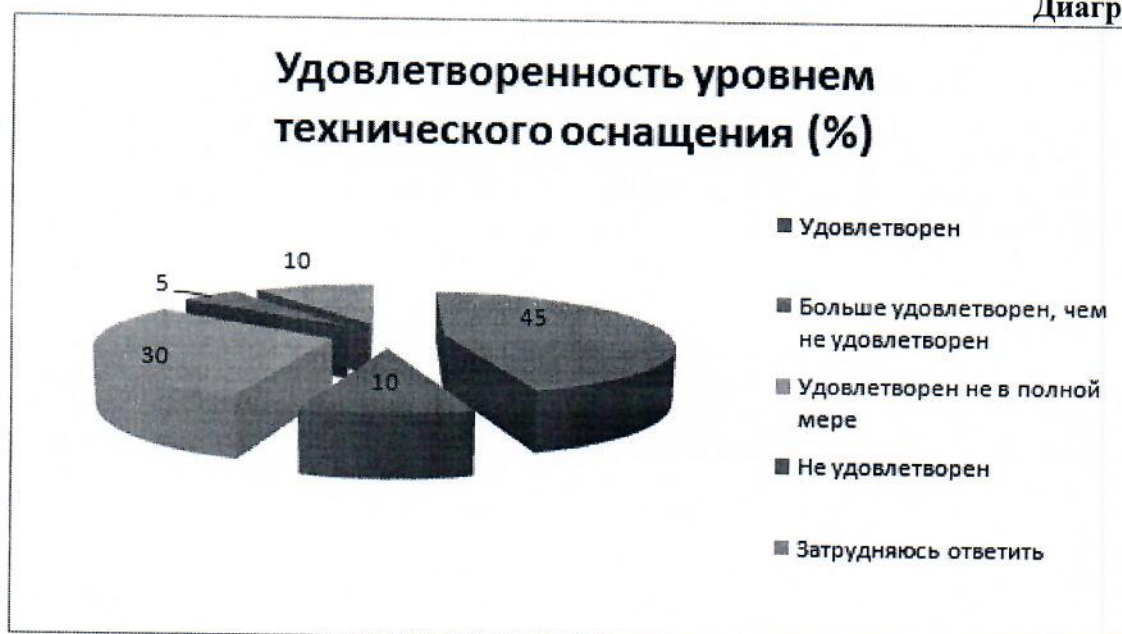
#### 14. Удовлетворены ли Вы уровнем технического оснащения поликлиники?

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Не удовлетворен(а)	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил \_\_\_\_ (средний результат по Республике Карелия \_\_\_\_%).

Результаты удовлетворенности населения данным показателем можно наглядно увидеть на Диаграмме 4.

Диаграмма 4.



**Выводы:**



### **Аналитическая справка**

**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания стационарной медицинской помощи в ГБУЗ «\_\_\_\_\_».**

В соответствии с приказом Государственного учреждения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 08.07.2019 № 237/1 «О проведении социологического опроса с целью изучения удовлетворенности населения доступностью и качеством амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи в медицинских организациях Республики Карелия» с \_\_\_\_ по \_\_\_\_ на базе ГБУЗ «\_\_\_\_\_» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО были использованы анкеты:

- с целью изучения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством **стационарной медицинской помощи** (опрос проводился на базе стационара МО).

Анализ результатов социологического опроса был проведен с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

Шкала оценки качества оказываемой медицинской помощи в МО в анкете была построена в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29.05.2009 №118. Баллы, по результатам анкетирования:

1,0 – удовлетворены полностью;

0,75 – больше удовлетворены, чем не удовлетворены (скорее удовлетворен);

0,5 – удовлетворены не в полной мере (скорее не удовлетворен);

0,25 – затруднились ответить

0 – не удовлетворены.

Кроме того, по результатам полученных данных был рассчитан коэффициент удовлетворенности пациента качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:



$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)}{N}$$

где: 0,25; 0,5; 0,75; 1,0 – баллы по результатам анкетирования;

по  $N(0,25)$ ;  $N(0,5)$ ;  $N(0,75)$ ;  $N(1,0)$  - количество случаев анкетирования, получивших данный балл  
результатам опроса респондентов;  
 $N$  – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

В ходе исследования было опрошено 60 респондентов, из них 65% женщин и 35 % мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил 55 лет.

Распределение респондентов по возрасту и полу наглядно можно представить в виде таблицы:

Таблица 1

**Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.**

	Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)	
	Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж.	Жен.
			Чел.	%	Чел.	%		
Анкетирование по стационарной медицинской помощи								

### **1. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством стационарной медицинской помощью.**

В ходе исследования было опрошено \_\_ респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них \_\_ ( \_\_ %) женщин и \_\_ ( \_\_ %) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил - \_\_ лет.

Род деятельности респондентов: \_\_ % - работающие граждане; \_\_ % - неработающие; \_\_ % - пенсионеры; \_\_ % - работающие пенсионеры; \_\_ % - выбрали вариант «прочее».

### **Результаты анкетирования (по показателям).**

#### **1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.**

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи \_\_ % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – \_\_ %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил \_\_ %.

Диаграмма 5.

### Удовлетворенность качеством медицинской помощи, получаемой в стационаре (%)

Категория	Процент (%)
удовлетворен	95
больше удовлетворен, чем не удовлетворен	5
удовлетворен не в полной мере	0
не удовлетворен	2
затрудняюсь ответить	0

2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

[illegible]



Показатель	Удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)		Не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить		Коэффициент удовлетворенности
врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.)											
Питанием											
Сроками ожидания плановой госпитализации											

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности работой стационара достаточно высок. Так коэффициент удовлетворенности работой врачей составляет - \_\_\_\_% (средний по Республике Карелия составляет \_\_\_\_%), уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения, оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием составляет \_\_\_\_% (средний по Республике Карелия – \_\_\_\_%), организацией и ведением лечебного процесса – \_\_\_\_; показатель удовлетворенности питанием – **0,62%** (средний по Республике Карелия – \_\_\_\_), длительность ожидания плановой госпитализации – \_\_\_\_% (средний по Республике Карелия – \_\_\_\_%).

### **3. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?**

Нет, не приходилось		Иногда, через кассу с договором		Часто, через кассу с договором		Да, без договора		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Подавляющее большинство респондентов ответило, что им не приходилось использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре.

### **4. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?**

Никогда		Изредка		Часто		Постоянно		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Таким образом, никогда не сталкивались с неуважительным отношением медицинского персонала \_\_\_\_% опрошенных.

**Выводы:**





### **Аналитическая справка**

**по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания скорой медицинской помощи**

**В \_\_\_\_\_.**

В соответствии с приказом Государственного учреждения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 23.11.2018 № 325/1 «О работе мобильного пункта ТФОМС РК в медицинской организации» в ГБУЗ РК «\_\_\_\_\_» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью амбулаторно-поликлинической и скорой медицинской помощи.

Для проведения социологического опроса в МО были использованы **анкеты** по изучению удовлетворенности пациентов доступностью и качеством **скорой медицинской помощи**.

Анализ результатов социологического опроса был проведен отдельно по каждому виду медицинской помощи с последующей обработкой и обобщением полученных данных.

Шкала оценки качества оказываемой медицинской помощи в МО в анкете была построена в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29.05.2009 №118. Баллы, по результатам анкетирования:

1,0 – удовлетворены полностью;

0,75 – больше удовлетворены, чем не удовлетворены (скорее удовлетворен);

0,5 – удовлетворены не в полной мере (скорее не удовлетворен);

0,25 – затруднились ответить

0 – не удовлетворены.



Кроме того, по результатам полученных данных был рассчитан коэффициент удовлетворенности пациента качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:

$$0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)$$

$$K \text{ удовлетворенности} = \frac{\text{-----}}{N},$$

где: 0,25; 0,5; 0,75; 1,0 – баллы по результатам анкетирования;

$N(0,25)$ ;  $N(0,5)$ ;  $N(0,75)$ ;  $N(1,0)$  - количество случаев анкетирования, получивших данный балл по результатам опроса респондентов;

$N$  – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

В ходе исследования в МО было опрошено \_\_\_\_ респондентов, из них \_\_\_\_% женщин и \_\_\_\_% мужчин. При этом средний возраст опрошенных составил - \_\_\_\_ года.

Распределение респондентов по возрасту и полу наглядно можно представить в виде таблицы:

Таблица 1

**Половозрастная структура респондентов по проведенным направлениям анкетирования.**

Количество респондентов		Пол				Средний возраст респондентов (лет)
Числ. знач. (чел.)	% от общего числа опрошенных	Муж. (чел.)		Жен. (чел.)		Муж./ Жен.
		Чел.	%	Чел.	%	

Род деятельности респондентов: \_\_\_\_% - работающие граждане; \_\_\_\_% - неработающие; \_\_\_\_% - учащиеся; \_\_\_\_ - пенсионеры; \_\_\_\_% - прочее

### Результаты анкетирования (по показателям).

#### 1. Отказывали ли Вам в вызове «Скорой помощи»?

По результатам социологического опроса \_\_\_\_ респондентов отметили, что им пришлось столкнуться с отказом в вызове бригады скорой медицинской помощи.

**2. Как Вы оцениваете своевременность оказания скорой помощи? Время от вызова до приезда машины скорой помощи составило:**

До 20 мин.		20-40 мин.		40-60 мин.		Более 1 часа	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Как видно из таблицы, время вызова до приезда машины скорой помощи составляет \_\_\_\_\_ минут.

**3. Удовлетворены ли Вы качеством оказания скорой медицинской помощи?**

Полностью удовлетворены качеством оказания скорой медицинской помощи \_\_\_\_\_ (%) респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – \_\_\_\_\_ (%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – \_\_\_\_\_ (%).

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил \_\_\_\_\_.

Диаграмма 1.



Как видно из диаграммы, \_\_\_\_\_% респондентов удовлетворены и скорее удовлетворены качеством скорой медицинской помощи.

**4. Удовлетворены ли Вы уровнем обеспеченности бригады «Скорой помощи» лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения?**

Да, удовлетворен(а)		Скорее, удовлетворен(а)		Скорее, не удовлетворен(а)		Не удовлетворен		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%

Как следует из таблицы, уровень удовлетворенности респондентов обеспеченности бригады «Скорой помощи» лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения достаточно высок (удовлетворены и скорее удовлетворены \_\_\_\_\_% опрошенных).

**5. Удовлетворены ли Вы уровнем оснащенности лечебно-диагностическим оборудованием бригады «Скорой помощи»?**



<u>Да,</u> <u>удовлетворен(а)</u>		<u>Скорее,</u> <u>удовлетворен</u> <u>(а)</u>		<u>Скорее, не</u> <u>удовлетворен(а)</u>		<u>Не удовлетворен</u>		<u>Затрудняюсь</u> <u>ответить</u>	
<u>Чел.</u>	<u>%</u>	<u>Чел.</u>	<u>%</u>	<u>Чел.</u>	<u>%</u>	<u>Чел.</u>	<u>%</u>	<u>Чел.</u>	<u>%</u>

Уровень оснащенности лечебно-диагностическим оборудованием бригады «Скорой помощи» также высок (\_\_\_% респондентов удовлетворены или скорее удовлетворены).

**Выводы:**

## Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Наименование  
организации \_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_

за отчетный период \_\_\_\_\_

Численность проинформированных застрахованных лиц (чел.)	№ стр.	Численность опрошенных застрахованн ых лиц (чел.), всего	из них удовлетворе ны	в том числе:			
				проведенных СМО (чел.)		проведенных ТФОМС (чел.)	
				численность опрошенных застрахованн ых лиц	из них удовлетворе ны	численность опрошенных застрахованн ых лиц	из них удовлетвор ены
1	2	3	4	5	6	7	8
Количество опрошенных застрахованных лиц, всего в том числе при получении медицинской помощи:	1						
вне медицинской организации	2						
амбулаторно, всего, из них:	3						
по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	3.1						
по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	3.2						
несовершеннолетним	3.3						
в медицинских организациях, оказывающих первичную медико- санитарную помощь амбулаторно, предусматривающих планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом,	4						



электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, зоны комфортного пребывания в холлах и оснащение входа автоматическими дверями							
по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	4.1						
по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	4.2						
несовершеннолетним	4.3						
стационарно, всего, из них:	5						
по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	5.1						
по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	5.2						
несовершеннолетним	5.3						
в дневных стационарах, всего, из них:	6						
по профилю "онкология" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	6.1						
по профилю "сердечно-сосудистые заболевания" (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	6.2						
несовершеннолетним	6.3						

# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБЪЕМОМ, ДОСТУПНОСТЬЮ И КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ДАННЫМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА (ПО ПАРАМЕТРАМ)

Наименование организации

Почтовый адрес

за отчетный период.

Удовлетворенность качеством медицинской помощи по показателям, %							
при амбулаторно-поликлиническом лечении				при стационарном лечении			
длительность ожидания в регистратуре, на прием к врачу, при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	удовлетворенность работой врачей	доступность врачей-специалистов	уровень технического оснащения медицинских учреждений	длительность ожидания госпитализации	уровень удовлетворенности питанием	уровень обеспеченности лекарственными средствами и изделями медицинского назначения, расходными материалами	уровень оснащенности учреждения лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием
1	2	3	4	5	6	7	8



## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБЪЕМОМ, ДОСТУПНОСТЬЮ И КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ДАННЫМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

Наименование организации

Почтовый адрес

за отчетный период

Результаты социологического опроса	№ стр.	СМО					удовлетворены не в полной мере	затруднились ответить
		количество (абс.)	удовлетворены качеством мед. помощи	не удовлетворены качеством медицинской помощи	больше удовлетворены, чем не удовлетворены	6	7	8
1	2	3	4	5	6			
Количество опрошенных застрахованных по вопросам КМП, всего, в том числе:	1							
при получении стационарной медицинской помощи	2							
при получении стационарно- замещающей медицинской помощи	3							
при получении амбулаторно- поликлинической помощи	4							
при получении скорой медицинской помощи вне медицинской организации	5							





[illegible]

[illegible]



[illegible]





[illegible]

[illegible]