

## **ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**Анализ социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при обязательном медицинском страховании в медицинских организациях Волгоградской области, проведенного в 2012 году Государственным учреждением «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»**

С целью выявления степени удовлетворенности пациентов на территории Волгоградской области, в течение 2012 года во время проверок медицинских учреждений специалистами Государственного учреждения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» проводился социологический опрос (анкетирование).

Анкетирование осуществлялось в соответствии со следующими нормативными документами:

- Приказа ФОМС от 29.05.2009г. №118 «Об утверждении Методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования»;
- «Методических рекомендаций по организации проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при обязательном медицинском страховании», утвержденных Председателем Совета территориальных фондов обязательного медицинского страхования Южного федерального округа 21.10.2010 года;
- Приказа ФОМС от 01.12.10г. №230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию»;
- Приказа «ТФОМС Волгоградской области» от 31.05.11г. №304 «Об организации проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при обязательном медицинском страховании»

Социологический опрос проводился по трем видам анкет: для пациентов поликлиники, стационара круглосуточного и дневного пребывания. Оценка результатов социологического опроса проводилась от 0 до 1 балла по средним баллам медицинских учреждений.

От 0,76 до 1,0 – 1 балл.  
От 0,51 до 0,75 – 0,75 балл.  
От 0,26 до 0,5 – 0,5 балл.  
От 0,01 до 0,25 – 0,25 балл.  
0 баллов.

В течение 2012 года социологический опрос проведен в 77 медицинских организациях Волгоградской области, из которых:

**- 24 центральных районных больниц:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	30100130	МУЗ "Алексеевская ЦРБ"
2.	31100131	МУЗ "Быковская ЦРБ"
3.	33100133	МБУЗ "Даниловская ЦРБ"
4.	35100135	МБУЗ Еланская ЦРБ
5.	36100136	МУЗ "Жирновская ЦРБ"
6.	38100138	МБУЗ "Калачевская ЦРБ"
7.	39101539	МБУЗ "ЦРБ Камышинского мун. района"
8.	40100140	МУЗ "Киквидзенская ЦРБ"
9.	41100141	МУЗ "ЦРБ Клетского мун. р-а"
10.	43100143	МУЗ "ЦРБ Котовского мун.р-а"
11.	45100145	МБУЗ "Михайловская ЦРБ"
12.	46100146	МУЗ "Нехаевская ЦРБ"
13.	48100148	МБУЗ "Новоаннинская ЦРБ"
14.	50100150	МБУЗ "Октябрьская ЦРБ"
15.	51100151	МУЗ "ЦРБ Ольховского мун. р-а"
16.	52100152	МБУЗ "Палласовская ЦРБ"
17.	56100156	МБУЗ «Серафимовичская ЦРБ"
18.	57100157	МУЗ "Среднеахтубинская ЦРБ"
19.	59100159	МУЗ "ЦРБ Сурувикинского мун. р-а"
20.	59100259	МУЗ "Нижнечирская р.б-ца Сурувикинского мун. района"
21.	60100160	МБУЗ «Урюпинская ЦРБ»
22.	61100161	МБУЗ "Фроловская ЦРБ"
23.	62100162	МУЗ "Чернышковская ЦРБ"
24.	54100154	МБУЗ Руднянского мун. р-на В. обл. «ЦРБ Руднянского мун.района»

**- 7 диспансеров:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	10250116	ГУЗ "ВОККВД № 1"
2.	10250239	ГУЗ "ВОККВД № 2"
3.	10250614	ГУЗ "ВОККВД № 6"
4.	10260415	ГБУЗ "ВОККВД № 4"
5.	10300239	ГУЗ "ВООД № 2", г.Камышин
6.	10500414	ГБУЗ «ВО ВФД №1»
7.	10500745	ГБУЗ «ВО ВФД №4»

**- 20 больниц:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	10100212	ГУЗ «ВОДКБ»
2.	10100311	ГУЗ «ВОКБ №3»
3.	14102314	МУЗ «КБСМП №15»
4.	18100318	МУЗ «Гор.кл.больница №3»
5.	25 100125	МБУЗ «ГКБ №1 С.З. Фишера»
6.	25 100325	МБУЗ «Городская больница №2»
7.	39100139	МБУЗ «Городская больница №1 г. Камышина»
8.	39100239	МУЗ «ЦГБ г.Камышина»
9.	39100339	МУЗ «Камышинская дет. гор. б-ца»
10.	45100245	МУЗ «Михайловская гор.де.б-ца»
11.	71100118	НУЗ «ОКБ на ст.Волгоград 1 ОАО «РЖД»
12.	71100539	НУЗ «Узловая больница на ст. Петров Вал ОАО «РЖД»
13.	74450238	ФГУ «1602 ОВКГ СКВО» Минобороны России

14.	10120112	ГУЗ «ВОКГВВ»
15.	10130913	ГУЗ «ВОКИБ №1»
16.	10190212	ГБУЗ «ВОНБ»
17.	14102314	МУЗ «КБСМП№15»
18.	15101215	МУЗ «Клиническая больница №12»
19.	17100217	МУЗ «Детская кл. больница №2»
20.	17100417	МУЗ «Клиническая больница №4»

**- 8 поликлиник:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	11450411	МУЗ «Поликлиника №4»
2.	13451013	МУЗ «Поликлиника №10»
3.	18471118	МУЗ «Физиотерапевтическая поликлиника»
4.	25450525	МБУЗ «Городская поликлиника №5»
5.	25450625	МБУЗ «Городская поликлиника №6»
6.	25580225	МБУЗ «Городская поликлиника №3 г.Волжский
7.	71450261	НУЗ «Узлова поликлиника на ст. Арчеда ОАО «РЖД»
8.	80450215	ОАО «ПО «Баррикады»

**- 6 детских поликлиник:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	25560125	МБУЗ Гор. дет. поликлиника №1 г. Волжский
2.	18551518	МУЗ «Дет. кл. поликлиника №15»
3.	15550215	МУЗ «Детская поликлиника №2»
4.	17561717	МУЗ «Детская поликлиника №17»
5.	14552614	МУЗ «Детская поликлиника №26»
6.	12550512	МУЗ «Детская поликлиника №6»

**- 8 стоматологических поликлиник:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	10530118	ГБУЗ «ВОКСП»
2.	59530159	МУЗ «Стоматологическая поликлиника Суровикинского муниципального р-на»
3.	45530145	МУЗ «Михайловская стомат. поликлиника»
4.	12530812	МАУЗ «Стоматологическая поликлиника №8»
5.	35530135	МАУЗ «Еланская стомат. поликлиника»
6.	39530239	МАУЗ «Камышинская стомат. пол-ка №2»
7.	39530339	МАУЗ «Камышинская стомат. пол-ка №3»
8.	60530160	ЗАО Стоматолог

**- 1 родильный дом:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	45600145	МБУЗ Родильный дом г. Михайловка

**- 3 центра:**

№п/п	Код медицинской организации	Наименование медицинской организации
1.	10590345	ГБУЗ «ВОКДЦ №1»
2.	10600125	ГУЗ «ВОКПЦ им. Л.И.Ушаковой»
3.	10600216	ГУЗ «ВОКПЦ №2» Волгоград

В качестве респондентов выступили **2225** пациент амбулаторно – поликлинической, **1518** стационарной и **1088** – стационарозамещающей службы, всего – **4831** человек.

В социологическом опросе приняли участие: (Приложение №1)

- женщин – 67,1%;
- респонденты возрастных групп «45 - 60 лет» - 26,0%;
- работающие – 47,1%
- с материальным положением ниже 10 тыс. руб. – 60,4%.

Из 77 медицинских организаций амбулаторно – поликлиническая служба представлена в 68 медицинских организациях. (Приложение №2).

Социологический опрос пациентов **амбулаторно – поликлинической службы** в 2012 году проводился по следующим вопросам:

1. Знаете ли Вы какой страховой компанией Вы застрахованы?
2. Знаете ли Вы, какие права дает полис обязательного медицинского страхования?
3. Обращались ли Вы в страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной Вам медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим Ваши права при получении медицинской помощи в системе ОМС?
4. После обращения в страховую медицинскую компанию – была ли Вам оказана помощь в решении данных вопросов? *(если не обращались – отвечать не надо)*
5. Удовлетворены ли Вы работой регистратуры Вашей поликлиники? *(срок ожидания обслуживания)*
6. Устраивают ли Вас санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения?
7. Приходилось ли Вам ожидать приема врача свыше одного часа?
8. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением лечебного учреждения? *(наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики, и т.п.)*
9. Удовлетворены ли Вы проводимыми приемами врачей, обследованиями и лечением в поликлинике?
10. Удовлетворены ли Вы качеством оказания медицинской помощи?
11. Как Вы оцениваете отношение к Вам врачей данного лечебного учреждения?
12. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала данного лечебного учреждения?
13. Как Вы оцениваете отношение к Вам санитарок данного лечебного учреждения?
14. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании в поликлинике *(анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ, и т.д.) и лечении (за исключением лекарственных препаратов)?*

На вопросы Анкеты пациента поликлиники, респонденты ответили следующим образом:

1. **Какой страховой компанией застрахованы** знают 87% опрошенных респондентов.
2. **Какие права дает полис обязательного медицинского страхования** знают 78% опрошенных респондентов.
3. **В страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим права при получении медицинской помощи в системе ОМС** обращались 4% опрошенных респондентов.
4. **После обращения в страховую медицинскую компанию оказана помощь в решении данных вопросов** в 37% случаев от опрошены респондентов.
5. **Работой регистратуры** пациенты в большинстве медицинских организаций удовлетворены, кроме пациентов МБУЗ «Калачевская ЦРБ», которые «затруднились ответить».
6. **Санитарно-гигиенические условия** в большинстве медицинских организациях пациентов устраивают, кроме пациентов МБУЗ «Калачевская ЦРБ», МУЗ «Быковская ЦРБ», МУЗ «ЦРБ Котовского муниципального района», которые «затруднились ответить».
7. В большинстве медицинских организациях **не приходилось свыше одного часа ожидать приема врача**. Пациенты МУЗ «Жирновская ЦРБ», МУЗ «Нехаевская ЦРБ»

МУЗ «Нижнечирская районная больница Суровикинского муниципального района» ответили «да, приходилось свыше одного часа ожидать прием врача».

8. **Материально-техническим оснащением** (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.п.) **удовлетворены и** «больше да, чем нет» пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МУЗ «Быковская ЦРБ», которые ответили «больше нет, чем да».

9. **Проводимыми приёмами врачей, обследованиями и лечением в поликлинике** удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МУЗ «Алексеевская ЦРБ», которые «затруднились ответить» на этот вопрос.

10. **Качеством оказания медицинской помощи** удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций. Пациенты МУЗ «Алексеевская ЦРБ» «затруднились ответить» на этот вопрос.

11. **Отношение лечащих врачей и среднего медицинского персонала** пациенты всех медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием».

13. **Отношение санитарок** пациенты в большинстве медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием», кроме пациентов МБУЗ «ГКБ №1 им.С.З.Фишера» и ГУЗ «ВОВФД №4», которые оценили как «с безразличием».

14. В большинстве медицинских организаций пациентам **не приходилось использовать личные денежные средства при обследовании** (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.). Пациентам в МАУЗ «Стоматологическая поликлиника №8» и МУЗ «Стоматологическая поликлиника Суровикинского муниципального района» приходилось иногда заключать договоры на платные медицинские услуги.

Из 77 медицинских организаций стационарозамещающая помощь представлена в 35 медицинских организациях (Приложение №3).

Социологический опрос пациентов **дневных стационаров** в 2012 году проводился по следующим вопросам:

1. Знаете ли Вы какой страховой компанией Вы застрахованы?
2. Знаете ли Вы, какие права дает полис обязательного медицинского страхования?
3. Обращались ли Вы в страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной Вам медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим Ваши права при получении медицинской помощи в системе ОМС?
4. После обращения в страховую медицинскую компанию – была ли Вам оказана помощь в решении данных вопросов? *(если не обращались – отвечать не надо)*
5. Устраивают ли Вас санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения? *(своевременность и качество уборки помещений, возможность проведения гигиенических процедур, внешний вид отделения, палаты, мест общего пользования)*
6. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением лечебного учреждения *(наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики, и т.п.)*
7. Удовлетворены ли Вы проводимым обследованием и лечением в период данной госпитализации?
8. Удовлетворены ли Вы качеством оказания медицинской помощи?
9. Как Вы оцениваете отношение к Вам врачей данного лечебного учреждения?
10. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала данного лечебного учреждения?
11. Как Вы оцениваете отношение к Вам санитарок данного лечебного учреждения?
12. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании в период данной госпитализации *(анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.)?*
13. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при лечении в период данной госпитализации *(приобретать лекарственные средств, изделия медицинского назначения)*

На вопросы Анкеты пациента дневного стационара респонденты ответили следующим образом:

1. **Какой страховой компанией застрахованы** знают 89% опрошенных респондентов.
2. **Какие права дает полис обязательного медицинского страхования** знают 81% опрошенных респондентов.
3. **В страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим права при получении медицинской помощи в системе ОМС** обращались 3% опрошенных респондентов.
4. **После обращения в страховую медицинскую компанию оказана помощь в решении данных вопросов** в 21% случаев от опрошены респондентов.
5. **Санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения** в большинстве медицинских организациях пациентов устраивают, кроме пациентов МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, которые «затруднились ответить» на этот вопрос.
6. **Материально-техническим оснащением** (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.п.) удовлетворены и «больше да, чем нет» пациенты в большинстве медицинских организаций. Пациенты МБУЗ «Урюпинская ЦРБ» и МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский «затруднились ответить» на этот вопрос.
7. **Проводимым обследованием и лечением** удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций. Только пациенты МУЗ «Детская поликлиника №26» и МБУЗ «Урюпинская ЦРБ» «больше удовлетворены, чем нет».
8. **Качеством оказания медицинской помощи** удовлетворены пациенты во всех медицинских организациях.
9. **Отношение лечащих врачей и среднего медицинского персонала** пациенты оценили во всех медицинских организациях как «с вниманием и участием».
10. **Отношение санитарок** пациенты в большинстве медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием», кроме пациентов МУЗ «Поликлиника №4» и МУЗ «Камышинская детская городская больница», которые оценили как «не очень внимательное».
11. Пациентам большинства медицинских организаций **«не приходилось» использовать личные денежные средства при обследовании** (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.), кроме пациентов МУЗ «Детская поликлиника №26», где ответили «приходилось иногда заключать договоры на платные услуги».
13. Пациентам большинства медицинских организаций **«не приходилось» использовать личные денежные средства при лечении в медицинской организации** (приобретать лекарственные средства, изделия медицинского назначения), кроме пациентов МУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, МУЗ «Быковская ЦРБ» и МБУЗ «Михайловская центральная районная больница», которые ответили «приходилось иногда».

Из 77 медицинских организаций стационарная помощь представлена в 47 медицинской организации. (Приложение №3).

Социологический опрос пациентов **стационара круглосуточного пребывания** в 2012 году проводился по следующим вопросам:

1. Знаете ли Вы какой страховой компанией Вы застрахованы?
2. Знаете ли Вы, какие права дает полис обязательного медицинского страхования?
3. Обращались ли Вы в страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной Вам медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим Ваши права при получении медицинской помощи в системе ОМС?
4. После обращения в страховую медицинскую компанию – была ли Вам оказана помощь в решении данных вопросов? *(если не обращались – отвечать не надо).*

5. Удовлетворены ли Вы работой приемного отделения при поступлении на лечение в стационар? *(срок ожидания осмотра врача)*
6. Устраивают ли Вас санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения? *(своевременность и качество уборки помещений, возможность проведения гигиенических процедур, внешний вид отделения, палаты, мест общего пользования)*
7. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением лечебного учреждения? *(наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики, и т.п.)*
8. Удовлетворены ли Вы организацией питания? *(качеством приготовления, достаточностью, ассортиментом блюд)*
9. Удовлетворены ли Вы проводимым обследованием и лечением в период данной госпитализации?
10. Удовлетворены ли Вы качеством оказания медицинской помощи?
11. Как Вы оцениваете отношение к Вам врачей данного лечебного учреждения?
12. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала данного лечебного учреждения?
13. Как Вы оцениваете отношение к Вам санитарок данного лечебного учреждения?
14. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при лечении в период данной госпитализации *(приобретать лекарственные средства, изделия медицинского назначения и т.д.)?*
15. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании в период данной госпитализации *(анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.)?*
16. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при лечении в период данной госпитализации *(оплачивать оперативное лечение, обезболивание, физиотерапевтическое лечение и т.д.)?*

На вопросы Анкеты круглосуточного стационара респонденты ответили следующим образом:

1. **Какой страховой компанией застрахованы знают 80% опрошенных респондентов.**
2. **Какие права дает полис обязательного медицинского страхования знают 69% опрошенных респондентов.**
3. **В страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим права при получении медицинской помощи в системе ОМС обращались 4% опрошенных респондентов.**
4. **После обращения в страховую медицинскую компанию оказана помощь в решении данных вопросов в 34% случаев от опрошены респондентов.**
5. **Работой приемного отделения удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, МБУЗ «Еланская ЦРБ» и МБУЗ «ГКБ №1 им. С.З.Фишера», которые ответили «больше да, чем нет».**
6. **Санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения в большинстве медицинских организациях пациентов устраивают, кроме пациентов МБУЗ «Алексеевская ЦРБ», которые «затруднились ответить».**
7. **Материально-техническим оснащением (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.п.) удовлетворены и «больше да, чем нет» пациенты в большинстве медицинских организаций. Пациенты МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский и МУЗ «Алексеевская ЦРБ» и МУЗ «Быковская ЦРБ, «затруднились ответить».**
8. **Организацией питания пациенты удовлетворены или «больше удовлетворены, чем нет» в большинстве медицинских организаций, кроме ГБУЗ «ВОНБ», где респонденты «затруднились ответить».**

9. **Проводимым обследованием и лечением** удовлетворены пациенты всех медицинских организаций, кроме МУЗ «Алексеевская ЦРБ», которые «затруднились ответить».
10. **Качеством оказания медицинской помощи** удовлетворены или «больше удовлетворены, чем нет» пациенты всех медицинских организаций.
11. **Отношение лечащих врачей и среднего медицинского персонала** пациенты всех медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием».
12. **Отношение санитарок** пациенты большинства медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием», кроме пациентов МУЗ «Алексеевская ЦРБ» и МУЗ «ЦРБ Суровикинского муниципального района», которые оценили как «не очень внимательное».
13. Пациентам большинства медицинских организаций **«не приходилось» использовать личные денежные средства при лечении в медицинской организации** (приобретать лекарственные средства, изделия медицинского назначения), кроме пациентов МУЗ «Алексеевская ЦРБ», МУЗ «Быковская ЦРБ», МУЗ «Октябрьская ЦРБ, МУЗ «Чернышковская ЦРБ», где ответили «приходилось иногда».
14. Пациенты всех медицинских организаций ответили **«не приходилось» использовать личные денежные средства при обследовании** (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.).
15. Пациенты всех медицинских организаций ответили **«не приходилось» использовать личные денежные средства при лечении** (*оплачивать оперативное лечение, обезболивание, физиотерапевтическое лечение и т.д.*).

По анализу результатов социологического опроса (анкетирования) можно сделать следующие **выводы**.

**По амбулаторно-поликлинической службе:**

1. **Какой страховой компанией застрахованы** знают 87% опрошенных респондентов.
2. **Какие права дает полис обязательного медицинского страхования** знают 78% опрошенных респондентов.
3. **В страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим права при получении медицинской помощи в системе ОМС** обращались 4% опрошенных респондентов.
4. **После обращения в страховую медицинскую компанию оказана помощь в решении данных вопросов** в 37% случаев от опрошены респондентов.
5. **Работой регистратуры** пациенты в большинстве медицинских организаций удовлетворены.
6. **Санитарно-гигиенические условия** в большинстве медицинских организациях пациентов устраивают.
7. В большинстве медицинских организациях **не приходилось свыше одного часа ожидать приема врача**, кроме пациентов МУЗ «Жирновская ЦРБ», МУЗ «Нехаевская ЦРБ» и МУЗ «Нижнечирская районная больница Суровикинского муниципального района», которые ответили «да, приходилось свыше одного часа ожидать прием врача».
8. **Материально-техническим оснащением** (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.п.) **удовлетворены и «больше да, чем нет»** пациенты в большинстве медицинских организаций, **кроме** пациентов МУЗ «Быковская ЦРБ», которые ответили «больше нет, чем да».
9. **Проводимыми приёмами врачей, обследованиями и лечением в поликлинике** удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций.
10. **Качеством оказания медицинской помощи** удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций.
11. **Отношение лечащих врачей и среднего медицинского персонала** пациенты всех медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием».

13. **Отношение санитарок** пациенты в большинстве медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием», кроме пациентов МБУЗ «ГКБ №1 им.С.З.Фишера» и ГУЗ «ВОВФД №4», которые оценили как «с безразличием».

14. В большинстве медицинских организаций пациентам **не приходилось использовать личные денежные средства при обследовании** (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.), кроме пациентов в МАУЗ «Стоматологическая поликлиника №8» и МУЗ «Стоматологическая поликлиника Суровикинского муниципального района, которым «приходилось иногда заключать договоры на платные медицинские услуги».

**По стационарозамещающей помощи:**

1. Какой страховой компанией застрахованы знают 89% опрошенных респондентов.
2. Какие права дает полис обязательного медицинского страхования знают 81% опрошенных респондентов.
3. В страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим права при получении медицинской помощи в системе ОМС обращались 3% опрошенных респондентов.
4. После обращения в страховую медицинскую компанию оказана помощь в решении данных вопросов в 21% случаев от опрошены респондентов.
5. Санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения в большинстве медицинских организаций пациентов устраивают, кроме пациентов МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, которые затруднились ответить.
6. Материально-техническим оснащением (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.п.) удовлетворены и «больше да, чем нет» пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МБУЗ «Урюпинская ЦРБ» и МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, которые «затруднились ответить» на этот вопрос.
7. Проводимым обследованием и лечением удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МУЗ «Детская поликлиника №26» и МБУЗ «Урюпинская ЦРБ», которые «больше удовлетворены, чем нет».
8. Качеством оказания медицинской помощи удовлетворены пациенты всех медицинских организаций.
9. Отношение лечащих врачей и среднего медицинского персонала пациенты всех медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием».
10. Отношение санитарок пациенты в большинстве медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием», кроме пациентов МУЗ «Поликлиника №4» и МУЗ «Камышинская детская городская больница», которые оценили как «не очень внимательное».
11. Пациентам большинства медицинских организаций «не приходилось» использовать личные денежные средства при обследовании (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.), кроме пациентов МУЗ «Детская поликлиника №26», где ответили «приходилось иногда заключать договоры на платные услуги».
13. Пациентам большинства медицинских организаций «не приходилось» использовать личные денежные средства при лечении в медицинской организации (приобретать лекарственные средства, изделия медицинского назначения), кроме пациентов МУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, МУЗ «Быковская ЦРБ» и МБУЗ «Михайловская центральная районная больница», где ответили «приходилось иногда».

**По стационарной службе:**

1. Какой страховой компанией застрахованы знают 80% опрошенных респондентов.
2. Какие права дает полис обязательного медицинского страхования знают 69% опрошенных респондентов.

3. В страховую медицинскую организацию по вопросу ненадлежащего качества оказанной медицинской помощи и другим вопросам, затрагивающим права при получении медицинской помощи в системе ОМС обращались 4% опрошенных респондентов.
4. После обращения в страховую медицинскую компанию оказана помощь в решении данных вопросов в 34% случаев от опрошены респондентов.
5. Работой приемного отделения удовлетворены пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский, МБУЗ «Еланская ЦРБ» и МБУЗ «ГКБ №1 им. С.З.Фишера», которые ответили «больше да, чем нет».
6. Санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения в большинстве медицинских организаций пациентов устраивают, кроме пациентов МБУЗ «Алексеевская ЦРБ», которые «затруднились ответить».
7. Материально-техническим оснащением (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.п.) удовлетворены и «больше да, чем нет» пациенты в большинстве медицинских организаций, кроме пациентов МБУЗ «Городская больница №2» г. Волжский и МУЗ «Алексеевская ЦРБ» и МУЗ «Быковская ЦРБ, которые «затруднились ответить».
8. Организацией питания пациенты удовлетворены или «больше удовлетворены, чем нет» в большинстве медицинских организаций, кроме ГБУЗ «ВОНБ», где респонденты «затруднились ответить».
9. Проводимым обследованием и лечением удовлетворены пациенты всех медицинских организаций, кроме МУЗ «Алексеевская ЦРБ», которые «затруднились ответить».
10. Качеством оказания медицинской помощи пациенты всех медицинских организаций «удовлетворены» или «больше удовлетворены, чем нет».
11. Отношение лечащих врачей и среднего медицинского персонала пациенты всех медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием».
12. Отношение санитарок пациенты большинства медицинских организаций оценили как «с вниманием и участием», кроме пациентов МУЗ «Алексеевская ЦРБ» и МУЗ «ЦРБ Суровикинского муниципального района», которые оценили как «не очень внимательное».
13. Пациентам большинства медицинских организаций «не приходилось» использовать личные денежные средства при лечении в медицинской организации (приобретать лекарственные средства, изделия медицинского назначения), кроме пациентов МУЗ «Алексеевская ЦРБ», МУЗ «Быковская ЦРБ», МУЗ «Октябрьская ЦРБ, МУЗ «Чернышковская ЦРБ», где ответили «приходилось иногда».
14. Пациентам всех медицинских организаций «не приходилось» использовать личные денежные средства при обследовании (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ и т.д.).
15. Пациентам всех медицинских организаций «не приходилось» использовать личные денежные средства при лечении (оплачивать оперативное лечение, обезболивание, физиотерапевтическое лечение и т.д.).

Результаты социологического опроса (анкетирования) разбираются в ходе проверок с руководством и сотрудниками медицинских организаций для принятия к сведению.

Приложение №1 Результаты социологического опроса.

Приложение №2. Удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи в поликлинике на 3 листах.

Приложение №3. Удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи в дневном стационаре на 2 листах.

Приложение №4. Удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи в стационаре круглосуточного пребывания на 2 листах.

Результаты социологического опроса

Приложение №1

	количество респондентов	мужской	женский	до 18 лет	от 18 до 25	от 25 до 35	от 35 до 45	от 45 до 60	от 60 года	работавший	работавший пенсионер	учащийся (студент)	пенсионер по возрасту	инвалид	безработный	домохозяйка	временно неработающий (декретный отпуск, отпуск по уходу за ребёнком)	неработающий (другое)	ниже 10 тысяч рублей	от 10 до 25 тысяч рублей	свыше 25 тысяч рублей
поликлиника	2225	750	1475	108	280	471	481	551	334	1211	190	139	324	62	89	93	98	19	1260	890	75
круглосут. стационар	1518	482	1036	53	154	300	241	389	381	604	108	67	332	126	89	104	74	14	974	499	45
дневной стационар	1088	357	731	54	95	177	200	317	245	459	83	60	256	62	58	73	32	5	684	388	16
<b>Итого:</b>	<b>4831</b>	<b>1589</b>	<b>3242</b>	<b>215</b>	<b>529</b>	<b>948</b>	<b>922</b>	<b>1257</b>	<b>960</b>	<b>2274</b>	<b>381</b>	<b>266</b>	<b>304</b>	<b>250</b>	<b>236</b>	<b>270</b>	<b>204</b>	<b>38</b>	<b>2918</b>	<b>1777</b>	<b>136</b>
в %		32,9	67,1	4,5	11,0	19,6	19,1	26,0	19,9	47,1	7,9	5,5	6,3	5,2	4,9	5,6	4,2	0,8	60,4	36,8	2,8



№п/п	Код МУ	Наименование МУ	Дата опроса	Количество анкет	Средний балл									
					6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1		2		5	Как Вы оцениваете отношение к Вам врачей данного лечебного учреждения?	Как Вы оцениваете отношение к Вам санитаров данного лечебного учреждения?	Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала данного лечебного учреждения?	Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании в поликлинике (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ, и т.д.) и лечении (за исключением лекарственных препаратов)?	Приходилось ли Вам ожидать приема врача свыше одного часа?	Удовлетворены ли Вы качеством оказания медицинской помощи?	Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением лечебного учреждения? (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики, и т.п.)	Удовлетворены ли Вы проводимыми приемами врачей, обследованиями и лечением в поликлинике?	Удовлетворены ли Вы работой регистратуры Вашей поликлиники? (срок ожидания обслуживания)	Устраивают ли Вас санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения?
		средний балл												
15	12530812	МАУЗ "Стомат. П-ка № 8"	13.12.2012	30	1	1	1							
16	13451013	МУЗ "Поликлиника № 10"	05.12.2012	35	1	0,75	1				0,75	1	0,75	1
17	14102314	МУЗ "КБСМП №15"	13.11.2012	30	1	1	1				0,75	1	1	1
18	14552614	МУЗ "Детская поликлиника № 26"	14.11.2012	30	1	1	1				1	1	1	1
19	15550215	МУЗ "Детская поликлиника № 2"	22.08.2012	35	1	0,75	1			0,75	1	1	0,75	1
20	17561717	МУЗ "Детская поликлиника № 17"	13.11.2012	30	1	0,75	1			1	1	1	0,75	0,75
21	18100318	МУЗ "Гор. кл. больница № 3"	05.03.2012	31	1	1	1			1	1	1	0,75	1
22	18471118	МУЗ "Физиотерапевтическая п-а"	26.11.2012	31	1	0,75	1			1	1	1	1	0,75
23	18551518	МУЗ "Дет. кл.поликлиника № 15"	11.10.2012	41	1	1	1			1	1	1	1	1
24	25100125	МБУЗ "ГКБ № 1 им. С.З. Фишера"	02.05.2012	37	1	0,5	1			1	1	1	1	1
25	25100325	МБУЗ "Городская больница № 2"	07.08.2012	31	1	0,75	1			1	1	1	0,75	0,75
26	25450525	МБУЗ "Гор. поликлиника №5"	28.02.2012	39	1	1	1			1	1	1	1	1
27	25450625	МБУЗ "Гор. поликлиника № 6"	27.02.2012	40	1	1	1			1	1	1	0,75	1
28	25560125	МБУЗ "ДП № 1"	23.11.2012	34	1	1	1			1	1	1	1	1
29	25580225	МБУЗ "Гор. поликлиника № 3"	24.08.2012	34	1	1	1			1	1	1	1	1
30	30100130	МУЗ "Алексеевская ЦРБ"	13.09.2012	30	0,75	0,75	0,75			1	0,5	1	0,75	1
31	31100131	МУЗ "Быковская ЦРБ"	26.03.2012	33	1	0,75	1			1	1	1	0,75	0,75
32	33100133	МБУЗ "Даниловская ЦРБ"	11.12.2012	34	1	0	1			1	1	1	0,75	1
33	35100135	МБУЗ "Еланская ЦРБ"	13.11.2012	33	1	1	1			1	1	1	0,75	1



№п/п	Код МУ	Наименование МУ	Дата опроса	Количество анкет	Средний балл										
					6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1				5	Как Вы оцениваете отношение к Вам врачей данного лечебного учреждения?	Как Вы оцениваете отношение к Вам санитаров данного лечебного учреждения?	Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала данного лечебного учреждения?	Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании в поликлинике (анализы, ЭКГ, рентгенологическое обследование, УЗИ, и т.д.) и лечении (за исключением лекарственных препаратов)?	Приходилось ли Вам ожидать приема врача свыше одного часа?	Удовлетворены ли Вы качеством оказания медицинской помощи?	Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением лечебного учреждения? (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики, и т.п.)	Удовлетворены ли Вы проводимыми приемами врачей, обследованиями и лечением в поликлинике?	Удовлетворены ли Вы работой регистратуры Вашей поликлиники? (срок ожидания обслуживания)	Устраивают ли Вас санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения?	
		2													
		средний балл													
49	45600145	МБУЗ "Роддом" г. Михайловка	18.05.2012	35	1	1	1	1	0,75	1	0,75	1	1	1	1
50	46100146	МУЗ "Нехаевская ЦРБ"	23.11.2012	30	1	1	1	1	0	1	0,75	1	1	1	1
51	48100148	МБУЗ "Новоаннинская ЦРБ"	16.10.2012	34	1	1	1	1	0,75	1	0,75	1	1	1	1
52	50100150	МБУЗ "Октябрьская ЦРБ"	09.04.2012	31	1	1	1	1	0,75	1	0,75	1	1	1	0,75
53	51100151	МУЗ "ЦРБ Ольховского мун. р-а"	03.09.2012	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	52100152	МБУЗ "Палласовская ЦРБ"	25.09.2012	32	1	1	1	1	0,75	1	0,75	1	1	1	1
55	56100156	МБУЗ "Серафимовичская ЦРБ"	22.08.2012	35	1	1	1	1	1	1	0,75	1	1	1	1
56	57100157	МУЗ "Среднеахтубинская ЦРБ"	29.05.2012	33	1	1	1	1	1	1	0,5	1	0,75	1	1
57	59100159	МУЗ "ЦРБ Суровикинского мун. района"	10.04.2012	30	1	0,75	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1
58	59100259	МУЗ "Нижнечирская р. б-ца Суровикинск мунр-на"	06.11.2012	31	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
59	59530159	МУЗ "Стоматополитника Суровикинского мун. р-на"	13.07.2012	33	1	0,75	1	0,75	0,75	1	1	1	1	1	1
60	60100160	МБУЗ Урюпинская ЦРБ	29.05.2012	52	1	0,75	1	1	1	0,75	0,5	0,75	1	1	1
61	60530160	ЗАО "Стоматолог"	16.10.2012	30	1	0	1	1	0,75	1	1	1	1	1	1
62	61100161	МБУЗ "Фроловская ЦРБ"	21.02.2012	31	1	1	1	1	0,75	1	0,5	1	1	1	1
63	62100162	МУЗ "Чернышковская ЦРБ"	22.05.2012	30	1	0,75	1	1	1	1	0,75	1	0	1	1
64	71100118	МУЗ "ОКБ на ст. Волгоград 1 ОАО "РЖД"	29.05.2012	35	1	1	1	1	1	1	0	1	0,75	1	1













