

## **Анализ опроса общественного мнения и оценка качества работы учреждений здравоохранения города Мурманска**

Оценка анализа анкет производится в баллах в зависимости от количества опрошенных и ответа на поставленный вопрос:

5 баллов при ответе от 100% до 80%,

4 балла – от 79% до 60%,

3 балла – от 59% до 40%,

2 балла – от 39% до 20%,

1 балл – от 19% до 0%.

В случае возможности выбора из нескольких вариантов ответов на вопрос: положительный ответ (да), не всегда (не в полном объеме, до 40 мин.) рассматриваются по шкале, указанной выше. В случае большинства отрицательных ответов (нет, более 40 мин.) на вопрос с несколькими вариантами, баллы распределяются следующим образом:

1 балл при ответе от 100% до 80%,

2 балла – от 79% до 60%,

3 балла – от 59% до 40%,

4 балла – от 39% до 20%,

5 баллов – от 19% до 0%.

Анкета опроса общественного мнения о качестве работы стационарных учреждений здравоохранения города Мурманска содержит 8 общих и 9 дополнительных вопросов, таким образом, максимальное количество баллов - это 85. Принимая эту величину за абсолютную, и используя полученные при подсчете баллы учреждения, путем простой пропорции, исчисляется процент удовлетворенности населением качеством работы стационарного учреждения.

Анкета опроса общественного мнения о качестве работы амбулаторно-поликлинических учреждений здравоохранения города Мурманска содержит 9 общих и 8 дополнительных вопросов, таким образом, максимальное количество баллов - это 85. Принимая эту величину за абсолютную, и используя полученные при подсчете баллы учреждения, путем простой пропорции, исчисляется процент удовлетворенности населением качеством работы амбулаторно-поликлинического учреждения.

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ МГКБСМП

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	100	5	1	100	5
2	100	5	2	100	5
3	100	5	3	100	5
4	100	5	4	100	5
5	82	5	5	62	4

6	100	5	6	54	3
7	100	5	7	76	4
8	100	5	8	58	3
			9	98	5
Итого баллов:		40	Итого баллов:		39
Общее кол-во баллов учреждения: 79					

85 баллов это 100% удовлетворенности,

79 баллов – это X% удовлетворенности.

Простая пропорция:  $85/100=79/x$ ,  $x=7900:85$ ,  $x=92,94$ , после округления  $x=93$

Удовлетворенность населения МБУЗ МГКБСМП составляет 93%.

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «ОМСЧ «Севрыба»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	92	5	1	86	5
2	94	5	2	86	5
3	84	5	3	50	3
4	88	5	4	66	4
5	78	4	5	72	4
6	60	4	6	82	5
7	86	5	7	60	4
8	99	5	8	40	3
			9	94	5
Итого баллов:		38	Итого баллов:		38
Общее кол-во баллов учреждения: 76					

Удовлетворенность населения МБУЗ «ОМСЧ «Севрыба» составляет 89%.

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ МДГКБ

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	100	5	1	92	5
2	100	5	2	94	5
3	100	5	3	48	3
4	100	5	4	52	3
5	96	5	5	70	4
6	92	5	6	70	4
7	94	5	7	52	3
8	100	5	8	56	3
			9	100	5
Итого баллов:		40	Итого баллов:		35

Общее кол-во баллов учреждения: 75

Удовлетворенность населения МБУЗ МДГКБ составляет 88%.

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Родильный дом № 1»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	94	5	1	100	5
2	100	5	2	86	5
3	98	5	3	54	3
4	94	5	4	50	3
5	82	5	5	78	4
6	90	5	6	100	5
7	86	5	7	34	2
8	98	5	8	40	3
			9	98	5
Итого баллов:		40	Итого баллов:		35
Общее кол-во баллов учреждения: 75					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Родильный дом № 1» составляет 88%.

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Родильный дом № 3»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	100	5	1	94	5
2	98	5	2	98	5
3	100	5	3	46	3
4	98	5	4	99	5
5	94	5	5	88	5
6	88	5	6	100	5
7	100	5	7	65	4
8	98	5	8	58	3
			9	100	5
Итого баллов:		40	Итого баллов:		40
Общее кол-во баллов учреждения: 80					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Родильный дом № 3» составляет 94%.

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ МИБ

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов

1	98	5	1	98	5
2	100	5	2	100	5
3	94	5	3	58	3
4	98	5	4	58	3
5	98	5	5	58	3
6	100	5	6	78	4
7	100	5	7	84	5
8	98	5	8	64	4
			9	100	5
Итого баллов:		40	Итого баллов:		37
Общее кол-во баллов учреждения: 77					

Удовлетворенность населения МБУЗ МИБ составляет 90 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Городская поликлиника № 1»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	45	3	1	88	1
2	76	4	2	68	4
3	80	5	3	63	4
4	66	4	4	56	3
5	92	5	5	85	5
6	51	3	6	50	3
7	64	4	7	88	1
8	94	5	8	91	5
9	76	4			
Итого баллов:		37	Итого баллов:		26
Общее кол-во баллов учреждения: 63					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Городская поликлиника № 1»  
составляет 74 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Городская поликлиника № 3»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	54	3	1	58	3
2	100	5	2	44	3
3	94	5	3	60	4
4	80	5	4	64	4
5	72	4	5	82	5
6	76	4	6	76	4

7	78	4	7	66	4
8	96	5	8	96	5
9	96	5			
Итого баллов:		40	Итого баллов:		32
Общее кол-во баллов учреждения: 72					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Городская поликлиника № 3»  
составляет 84 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Городская поликлиника № 4»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	44	3	1	66	4
2	92	5	2	54	3
3	98	5	3	50	3
4	90	5	4	48	3
5	82	5	5	72	4
6	62	4	6	76	4
7	68	4	7	78	4
8	80	5	8	88	5
9	96	5			
Итого баллов:		41	Итого баллов:		30
Общее кол-во баллов учреждения: 71					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Городская поликлиника № 4»  
составляет 83 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Поликлиника № 5»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	52	3	1	48	3
2	72	4	2	42	3
3	100	5	3	64	4
4	74	4	4	58	3
5	84 (ответ нет)	1	5	52	3
6	60	4	6	74	4
7	66	4	7	86	5
8	88	5	8	84	5
9	98	5			
Итого баллов:		35	Итого баллов:		30
Общее кол-во баллов учреждения: 65					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Поликлиника № 5» составляет 76 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Городская поликлиника № 7»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	40	3	1	74	4
2	98	5	2	76	4
3	100	5	3	78	4
4	96	5	4	78	4
5	92	5	5	82	5
6	86	5	6	86	5
7	86	5	7	88	5
8	88	5	8	96	5
9	100	5			
Итого баллов:		43	Итого баллов:		36
Общее кол-во баллов учреждения: 79					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Городская поликлиника № 7»  
составляет 93 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Детская консультативно-диагностическая поликлиника»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	52	3	1	46	3
2	94	5	2	64	4
3	96	5	3	74	4
4	94	5	4	76	4
5	84	5	5	90	5
6	84	5	6	76	4
7	84	5	7	64	4
8	92	5	8	96	5
9	94	5			
Итого баллов:		43	Итого баллов:		33
Общее кол-во баллов учреждения: 76					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Детская консультативно-  
диагностическая поликлиника» составляет 89 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы –  
МБУЗ «Детская городская поликлиника № 4»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№	Наибольший	Кол-во	№	Наибольший	Кол-во

вопроса	% ответов	баллов	вопроса	% ответов	баллов
1	42	3	1	44??	3
2	100	5	2	68	4
3	96	5	3	54	3
4	96	5	4	68	4
5	96	5	5	98	5
6	88	5	6	84	5
7	86	5	7	72	4
8	96	5	8	90	5
9	98	5			
Итого баллов:		43	Итого баллов:		33
Общее кол-во баллов учреждения: 76					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Детская городская поликлиника № 4» составляет 89 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы – МБУЗ «Детская поликлиника № 5»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	53	3	1	98	5
2	100	5	2	88	5
3	100	5	3	85	5
4	100	5	4	78	4
5	100	5	5	98	5
6	98	5	6	100	5
7	100	5	7	100	5
8	98	5	8	98	5
9	96	5			
Итого баллов:		43	Итого баллов:		39
Общее кол-во баллов учреждения: 82					

Удовлетворенность населения МБУЗ «Детская поликлиника № 5» составляет 97 %

Анализ анкет, в которых респонденты выбрали для оценки качества работы – МАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1»

Общие вопросы			Дополнительные вопросы		
№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов	№ вопроса	Наибольший % ответов	Кол-во баллов
1	76	4	1	58	3
2	92	5	2	58	3
3	90	5	3	80	5
4	100	5	4	76	4

5	100	5	5	98	5
6	82	5	6	84	5
7	88	5	7	86	5
8	98	5	8	96	5
9	98	5			
Итого баллов:		44	Итого баллов:		35
Общее кол-во баллов учреждения: 79					

Удовлетворенность населения «Стоматологическая поликлиника № 1»  
составляет 93 %