

Обзор результатов выборочного опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в I квартале 2024 года

На основании приказа Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 20.06.2023 № 99¹, в соответствии с Методикой организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по ОМС лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций, утвержденной приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023 № 76² (далее – Методика), в I квартале 2024 года Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед», осуществляющим деятельность в сфере ОМС на территории Хабаровского края, проведен выборочный опрос в форме анкетирования.

Цель опроса – определение уровня удовлетворенности пациентов деятельностью медицинских организаций (далее – МО) в рамках программ ОМС.

Методика допускает проведение выборочного опроса (анкетирования) как в очной, так и в заочной (в виде телефонного опроса) форме. Анкетирование проводится отдельно для оценки удовлетворенности деятельностью МО, оказывающей медицинскую помощь (далее – МП) в амбулаторных условиях, и отдельно для оценки удовлетворенности деятельностью МО, оказывающей МП в стационарных условиях.

Опрос застрахованных лиц осуществляется по факту завершения процесса лечения, при выписке пациента, либо на основании сведений о пролеченных пациентах (информации о принятых от МО реестров счетов за оказанную МП).

В I квартале 2024 г. анкетирование проведено на основании квотной выборки в 28 МО, в том числе в 24 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, и в 12 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в стационарных условиях.

Квотная выборка для опросов на 2024 г. сформирована с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную в период с января по сентябрь 2023 г. МП.

Всего опрошено 597 респондентов, из них в МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, – 399 чел., в МО, оказывающих МП в стационарных условиях, – 198 чел.

Оценка уровня удовлетворенности рассчитывается как соотношение числа респондентов, в ходе опроса выбравших ответы «Скорее удовлетворен», «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно

¹ Приказ ХКФОМС от 20.06.2023 № 99 «О проведении опроса для оценки удовлетворенности застрахованных лиц деятельностью медицинских организаций»

² Приказ ФФОМС от 28.04.2023 № 76 «Об утверждении методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций»

удовлетворен» согласно опросному листу «Анкета об удовлетворенности застрахованного лица деятельностью медицинской организации в амбулаторных условиях», «Анкета об удовлетворенности застрахованного лица деятельностью медицинской организации в стационарных условиях» к общему числу респондентов, участвующих в опросе.

В I квартале 2024 г. в среднем по краю уровень удовлетворенности деятельностью **амбулаторно-поликлинических учреждений составляет 72%, стационаров – 85,5%.**

При этом по результатам анкетирования в 2 МО (выделены красным шрифтом в таблице 1) сразу по двум условиям оказания медицинской помощи не достигнут целевой показатель удовлетворенности населения МП, установленный Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края (далее - целевой показатель ТП ОМС) на 2024 год (целевое значение – **69,7**)³.

Уровень удовлетворенности по условиям оказания медицинской помощи (I квартал 2024 г.)


Таблица 1

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во респондентов	% удовл.	Кол-во респондентов	% удовл.
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	10	30	11	63,6
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	21	34,3	–	–
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	10	46	21	96,6
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	20	52	52	89,6
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 16»	10	52	–	–
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	21	59	10	50
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	26	63,8	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	11	65,5	–	–
ВАНИНСКАЯ БОЛЬНИЦА ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА РОССИИ	10	70	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	21	71,4	–	–
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА» ГОРОДА ХАБАРОВСК»	10	74	–	–

³ Постановление Правительства Хабаровского края от 31.12.2023 № 595-пр «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов и о признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Хабаровского края»

Таблица 1 (продолжение)

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во респондентов	% удовл.	Кол-во респондентов	% удовл.
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА»	7	77,1	–	–
КГБУЗ «НИКОЛАЕВСКАЯ-НА-АМУРЕ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	31	77,4	–	–
КГБУЗ «СОВЕТСКО-ГАВАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	22	79,1	9	82,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 15»	21	80	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»	21	80	–	–
КГБУЗ «ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	11	81,8	–	–
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	31	82,6	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 11»	21	82,9	–	–
КГБУЗ «ТРОИЦКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	11	87,3	8	87,5
КГБУЗ «КОМСОМОЛЬСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	21	87,6	–	–
КГБУЗ «РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА РАЙОНА ИМЕНИ ЛАЗО»	11	92,7	21	98,6
ХАБАРОВСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА РОССИИ	11	96,4	–	–
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА» ГОРОДА КОМСОМОЛЬСК-НА-АМУРЕ»	10	100	10	100
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	–	–	9	96,8
КГБУЗ «КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»	–	–	10	74,3
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА С.И.СЕРГЕЕВА	–	–	20	79,3
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА О.В. ВЛАДИМИРЦЕВА	–	–	17	78,2

 Высокий уровень удовлетворенности (не менее 85% для АПУ; не менее 90% для стационаров)

 Уровень удовлетворенности ниже целевого значения

Самые высокие показатели уровня удовлетворенности отмечены:

- в АПУ и стационарах (не менее 90%): КГБУЗ «Районная больница района имени Лазо» и ЧУЗ «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Комсомольск-на-Амуре»;

- в АПУ (не менее 85%): КГБУЗ «Троицкая ЦРБ», КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница» и Хабаровская поликлиника ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России;

• в стационарах (не менее 90%): КГБУЗ «Вяземская районная больница» и КГБУЗ «Городская больница № 7».

Удовлетворенность ниже целевого показателя отмечена в 8 МО, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Самые низкие значения у КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (30%) и КГБУЗ «ГКП № 3» (≈34%).

Уровень удовлетворенности по критериям, характеризующим работу по условиям оказания медицинской помощи

1. В амбулаторно-поликлинических учреждениях

Таблица 2

Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	69,2
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	58,1
Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	71,9
Санитарно-гигиеническое состояние МО	83,2
Удовлетворенность МП	77,4

Из всех критериев работы АПУ самое высокое значение показателя демонстрирует «санитарно-гигиеническое состояние МО» (около 83,2%).

Ниже целевого показателя – «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» (около 58,1%) и «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (69,2%).

Перечень МО, результаты опросов в которых оказали существенное влияние на показатель трех критериев удовлетворенности, представлен в таблице 3.

Таблица 3

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	20
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	30
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	33,3

Наименование МО	Таблица 3 (продолжение) Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	18,2
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	22,6
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	30
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	30
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	33,3
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	40
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	42,3
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	42,9
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	47,6

Самый низкий показатель удовлетворенности по критерию «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (20%) демонстрирует КГБУЗ «Вяземская районная больница».

По критерию «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» наименьшее значение у КГБУЗ «Городская поликлиника № 5» (18,2%) и КГБУЗ «Бикинская ЦРБ» (22,6%).

2. В стационарных учреждениях

Таблица 4

Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания оказания плановой госпитализации	84,3
Обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	82,3
Обеспечение расходными материалами при стационарном лечении	83,8
Информирование врачом ЗЛ о проведенных исследованиях и назначенном лечении	83,3
Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	87,4
Санитарно-гигиеническое состояние МО	88,9
Удовлетворенность МП	88,4

Из критериев работы стационарных учреждений самое высокое значение показателя демонстрирует «санитарно-гигиеническое состояние

МО» ($\approx 89\%$). Самое низкое – «обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении» (82,3%).

На низкий уровень удовлетворенности обеспечением лекарственными препаратами в стационарных условиях, повлияли показатели в следующих МО:

Таблица 5

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
Обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	
КГБУЗ "СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	30
КГБУЗ "КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА" ИМЕНИ ПРОФЕССОРА О.В. ВЛАДИМИРЦЕВА	58,8
КГБУЗ "ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	63,6
КГБУЗ "КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1" ИМЕНИ ПРОФЕССОРА С.И.СЕРГЕЕВА	65

В КГБУЗ «Солнечная районная больница» отмечено самое низкое значение удовлетворенности обеспечением лекарственными препаратами (30%).

По результатам выборочного опроса отмечено следующее:

1. В I квартале 2024 г. достигнуты целевые показатели удовлетворенности деятельностью и АПУ, и стационарных учреждений.

2. Удовлетворенность деятельностью стационарных учреждений на 13,5% выше удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений.

3. На показатель удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений влияют в большей степени сроки ожидания медицинской помощи.

4. В стационарных учреждениях самое низкое значение показателя отмечено по критерию «обеспечение лекарственными препаратами».