

Обзор результатов выборочного опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в I квартале 2025 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 2025 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 2025 г. анкетирование проведено на основании квотной выборки в 26 МО, в том числе в 22 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, и в 12 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в стационарных условиях.

Квотная выборка для опросов на 2025 г. сформирована с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную МП в период с января по сентябрь 2024 г.

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»

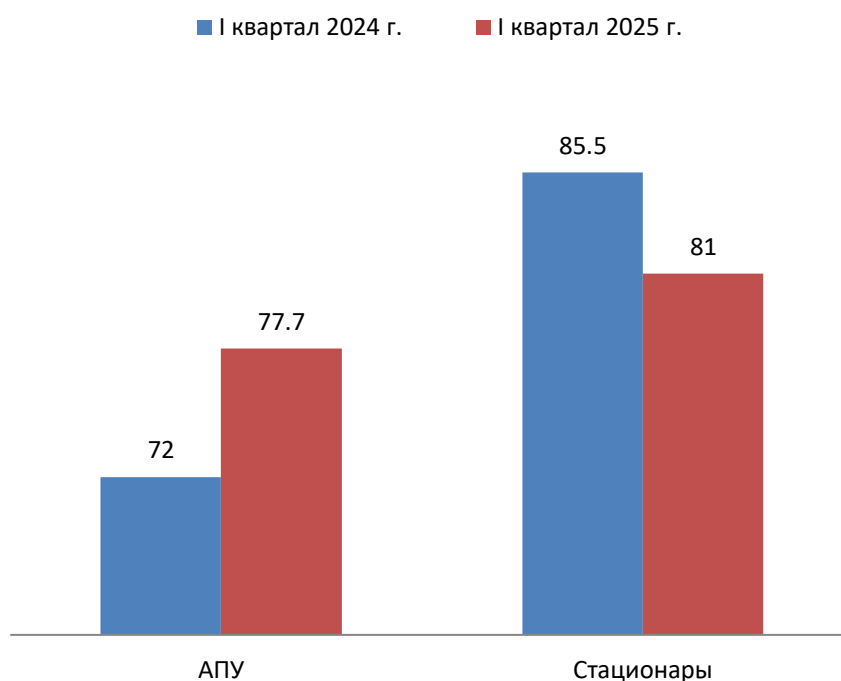
² Приказ ФФОМС от 28.04.2023 № 76 «Об утверждении методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций»

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

В I квартале 2025 г. в среднем по краю уровень удовлетворенности деятельностью **амбулаторно-поликлинических учреждений составляет 77,7%, стационаров – 81%.** В диаграмме 1 приведено изменение уровня удовлетворенности относительно I квартала 2024 г.

Диаграмма 1

Уровень удовлетворенности деятельностью МО в среднем по краю (%)



Уровень удовлетворенности деятельностью АПУ вырос относительно результатов I квартала 2024 г. на 5,7%, в стационарных учреждениях, напротив, снизился на 4,5%.

При этом по результатам анкетирования только в ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России по амбулаторно-поликлинической 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 2025 год (целевое значение – **54,6%**)³.

³ Постановление Правительства Хабаровского края от 27.12.2024 № 495-пр «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Хабаровского края»

МО с уровнем удовлетворенности ниже 70%

Таблица 1

Наименование МО	I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	Динамика к I кварталу 2024 г.
АПУ			
ФГБУЗ «ДВОМЦ ФМБА»	70	50	-20
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	52	57	5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	71,4	58,2	-13,2
КГБУЗ «ВЕРХНЕБУРЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	–	61,8	–
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	59	65	6
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	30	66,7	36,7
Стационары			
КГБУЗ «ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	–	55,8	–
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	63,6	63,6	0

 Значительное снижение уровня удовлетворенности

– Опрос не проводился во I квартале 2024 г., динамика отсутствует

Удовлетворенность ниже 70% отмечена в шести МО, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в двух МО – в условиях стационара.

Самые низкие показатели уровня удовлетворенности отмечены:

- в АПУ: ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России, КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук и КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого;

- в стационарах: КГБУЗ «Хабаровская РБ».

Существенное снижение показателя относительно I квартала 2024 г. отмечено в ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России (поликлиника ↓20%).

В 3 АПУ (КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук, КГБУЗ «Солнечная районная больница» и КГБУЗ «Ванинская ЦРБ») зафиксирован рост показателя относительно итогов I квартала 2024 г. Значительный рост (↑≈37%) отмечен в поликлинике КГБУЗ «Ванинская ЦРБ».

В круглосуточном стационаре КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» уровень удовлетворенности остался на уровне I квартала 2024 г (63,6%).

МО с высоким уровнем удовлетворенности(%)

Таблица 2

Наименование МО	I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	Динамика к I кварталу 2024 г.
АПУ			
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	46	80	34
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА "РЖД-МЕДИЦИНА»	87	81,8	-5,2
КГБУЗ «ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	81,8	84	2,2
КГБУЗ «СОВЕТСКО-ГАВАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	79,1	86,9	7,8
КГБУЗ «РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА РАЙОНА ИМЕНИ ЛАЗО»	92,7	87,6	-5,1
КГБУЗ «ТРОИЦКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	87,3	89	1,7
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	82,6	89,5	6,9
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»	80	90	10
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	34,3	94,5	60,2
КГБУЗ «КОМСОМОЛЬСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	87,6	100	12,4
ФГБУЗ «МЕДИКО-САНИТАРНАЯ ЧАСТЬ № 99 ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА»	—	100	—
Стационары			
КГБУЗ «НИКОЛАЕВСКАЯ-НА-АМУРЕ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	—	80,5	—
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	89,6	82,1	-7,5
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА О.В. ВЛАДИМИРЦЕВА	78,2	82,9	4,7
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	96,8	93,5	-3,3
КГБУЗ «КРАЕВОЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»	—	96,8	—
КГБУЗ «ТРОИЦКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	87,5	97,4	9,9
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	—	98,7	—

 Высокий рост уровня удовлетворенности

— Опрос не проводился в I квартале 2024 г., динамика отсутствует

Высокая удовлетворенность по двум условиям оказания медицинской помощи отмечена в двух МО (выделены цветным шрифтом в таблице 2).

Самое высокое значение показателя (>90%) достигнуто:

• в четырех АПУ: КГБУЗ «Городская поликлиника № 9», КГБУЗ «ГКП № 3», КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница» и ФГБУЗ МСЧ № 99 ФМБА России;

• в четырех стационарах: КГБУЗ «Городская больница № 7», КГБУЗ «ККВД», КГБУЗ «Троицкая ЦРБ» и КГБУЗ «Бикинская ЦРБ».

Примечательна ситуация в КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук, где при невысоком уровне удовлетворенности в поликлинике наблюдается высокий показатель удовлетворенности деятельностью стационара (57% и 82,1% соответственно).

В КГБУЗ «Хабаровская РБ» ситуация обратная: низкий показатель по стационару и очень высокий по АПП (55,8% и 84% соответственно).

Наибольший рост удовлетворенности в I квартале 2025 г. по сравнению с I кварталом 2024 г. среди АПУ отмечен в КГБУЗ «Вяземская районная больница» (↑34%) и КГБУЗ «ГКП № 3» (↑60,2%).

Снижение уровня удовлетворенности, несмотря на его высокий показатель в I квартале 2025 г., произошло в двух МО по АПУ (ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск», КГБУЗ «РБ Лазо») и двух МО по стационарам (КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук и КГБУЗ «Городская больница № 7»).

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

1. В амбулаторно-поликлинических учреждениях

Таблица 3

Критерии удовлетворенности деятельностью МО		Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I кварталу 2024 г. (%)
		I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	
1	Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	69,2	71,2	2
2	Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	58,1	71,2	13,1
3	Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	71,9	75,9	4
4	Санитарно-гигиеническое состояние МО	83,2	87,5	4,3
5	Удовлетворенность МП	77,4	82,7	5,3

Из всех критериев работы АПУ самое высокое значение показателя в I квартале 2025 г. демонстрирует «санитарно-гигиеническое состояние МО» (87,5%).

Значительно ниже показатели – «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» и «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (71,2%).

Немногим выше находятся «сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований» с $\approx 76\%$ удовлетворенности.

Рост показателя относительно итогов I квартала 2024 г. отмечен по всем критериям оценки деятельности МО. Самая значимая положительная динамика выявлена по второму критерию: «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» ($\uparrow 13,1\%$).

Перечень МО, результаты опросов в которых оказали существенное влияние на показатель трех критериев удовлетворенности, представлен в таблице 4.

Таблица 4

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I кварталу 2024 г. (%)
	I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	
Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми			
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	20	45	25
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	50	48,5	-1,5
ФГБУЗ «ДВОМЦ ФМБА»	70	50	-20
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	81	54,5	-26,5
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов			
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	30	36,4	6,4
КГБУЗ «ВЕРХНЕБУРЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	–	36,4	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	42,9	45,5	2,6
ФГБУЗ «ДВОМЦ ФМБА»	70	50	-20
Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований			
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА»	70	45,5	-24,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	60	48,5	-11,5
ФГБУЗ «ДВОМЦ ФМБА»	70	50	-20
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	61,9	50	-11,9
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	47,6	54,5	6,9

Самый низкий показатель удовлетворенности в I квартале 2025 г. по критерию «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми,

врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (45%) демонстрирует КГБУЗ «Вяземская районная больница».

По критерию «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» наименьшее значение у КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук и КГБУЗ «ВЦРБ» (36,4%).

Несмотря на низкое значение показателя в I квартале 2025 г., отмечен значительный его рост по критерию «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» в КГБУЗ «Вяземская районная больница» (↑25%).

Существенное снижение произошло:

- в части ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми – в КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого (↓26,5%);

- по критерию «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» - в ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России (↓20%);

- в части ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований – в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск» (↓24,5%) и ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России (↓20%).

Удовлетворённость в ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России существенно снижена по причине низких оценок сразу по всем 5 критериям.

Примечательно, что в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск» и КГБУЗ «Вяземская районная больница» остальные четыре критерия показывают довольно высокие оценки удовлетворенности.

В КГБУЗ «Солнечная районная больница» на фоне высоких значений показателя по трем критериям крайне низкими являются оценки по срокам проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований и по санитарно-гигиеническому состоянию МО (50%).

2. В стационарных учреждениях

Таблица 5

Критерии удовлетворенности деятельностью МО		Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I кварталу 2024 г. (%)
		I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	
1	Сроки ожидания оказания плановой госпитализации	84,3	81,3	-3
2	Обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	82,3	82,8	0,5
3	Обеспечение расходными материалами при стационарном лечении	83,8	84,8	1
4	Информирование врачом ЗЛ о проведенных исследованиях и назначенном лечении	83,3	81,3	-2

Критерии удовлетворенности деятельностью МО		Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I кварталу 2024 г. (%)
		I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	
5	Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	87,4	75,8	-11,6
6	Санитарно-гигиеническое состояние МО	88,9	77,3	-11,6
7	Удовлетворенность МП	88,4	83,8	-4,6

Из критериев работы стационарных учреждений самое высокое значение показателя демонстрируют «обеспечение расходными материалами при стационарном лечении» ($\approx 85\%$). Самое низкое – «удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях» ($75,8\%$) и «санитарно-гигиеническое состояние МО» ($77,3\%$). По данным критериям показатели потеряли $\downarrow 11,6\%$ по отношению к результатам I квартала 2024 г.

Присутствует незначительная отрицательная динамика к I кварталу 2024 г. по трем критериям удовлетворенности: «удовлетворенность МП» ($\downarrow 4,6\%$), «сроки ожидания оказания плановой госпитализации» ($\downarrow 3\%$) и «информирование врачом ЗЛ о проведенных исследованиях и назначенном лечении» ($\downarrow 2\%$).

Крайне незначительный рост отмечен в обеспечении лекарственными препаратами ($\uparrow 0,5\%$) и расходными материалами ($\uparrow 1\%$) при стационарном лечении.

На низкий уровень удовлетворенности питанием, получаемым в стационарных условиях, и санитарно-гигиеническим состоянием МО повлияли показатели в следующих МО:

Таблица 6

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I кварталу 2024 г. (%)
	I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	
Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях			
КГБУЗ "ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	–	45,5	–
КГБУЗ "ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	63,6	63,6	0
КГБУЗ "ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА" ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	82,7	68,2	-14,5
Санитарно-гигиеническое состояние МО			
КГБУЗ "ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	–	18,2	–
КГБУЗ "КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР"	70	60	-10

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I кварталу 2024 г. (%)
	I квартал 2024 г.	I квартал 2025 г.	
КГБУЗ "КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА" ИМЕНИ ПРОФЕССОРА О.В. ВЛАДИМИРЦЕВА	88,2	60	-28,2
КГБУЗ "ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	63,6	63,6	0
КГБУЗ "КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1" ИМЕНИ ПРОФЕССОРА С.И. СЕРГЕЕВА	95	68,2	-26,8

В КГБУЗ «Хабаровская РБ» отмечено самое низкое значение удовлетворенности питанием, получаемым в стационарных условиях, и санитарно-гигиеническим состоянием МО (45,5% и 18,2% соответственно).

Самое значительное снижение показателя произошло в КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева (↓28,2%) и КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (↓26,8%) за счет оценок респондентов по санитарно-гигиеническому состоянию МО. Примечательно, что в I квартале 2024 г. в КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева он достигал 95%.

В КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» ни по одному из критериев уровень удовлетворенности не достиг 64%. А ситуация по удовлетворенности питанием, получаемым в стационарных условиях, и санитарно-гигиеническим состоянием МО не изменилась относительно I квартала 2024 г.

По результатам выборочного опроса отмечено следующее:

1. В I квартале 2025 г. в целом по краю достигнуты целевые показатели удовлетворенности деятельностью и АПУ, и стационарных учреждений.

2. Удовлетворенность деятельностью стационарных учреждений на 3,3% выше удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений.

3. Как и в I квартале 2024 г., на показатель удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений в I квартале 2025 г. влияют в большей степени сроки ожидания медицинской помощи.

4. В стационарных учреждениях самое низкое значение показателя в I квартале 2025 г. отмечено по критериям «удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях» и «санитарно-гигиеническое состояние МО», тогда как в I квартале 2024 г. минимальное значение отмечено по «обеспечению лекарственными препаратами при стационарном лечении».