

## **Обзор результатов выборочного опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности деятельностью медицинских организаций за 2024 год**

На основании приказа Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 20.06.2023 № 99<sup>1</sup>, 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 № 76<sup>2</sup> (далее – Методика), в 2024 году 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 2024 г. анкетирование проведено на основании квотной выборки в 33 МО, в том числе в 29 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, и в 22 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 2388 респондентов, из них в МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, – 1596 чел., в МО, оказывающих МП в стационарных условиях, – 792 чел.

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

---

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

<sup>2</sup> 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»

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 2024 г. в среднем по краю уровень удовлетворенности деятельностью **амбулаторно-поликлинических учреждений составляет 73,7%, стационаров – 83,6%.**

При этом по результатам анкетирования в 3 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%**)<sup>3</sup>.

### Уровень удовлетворенности по условиям оказания медицинской помощи в 2024 г.

Таблица 1

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во респондентов	% удовл.	Кол-во респондентов	% удовл.
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	31	48,4	43	58,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	53	52,5	–	–
КГБУЗ «КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»	32	58,8	32	79,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	57	60	30	94,8
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	78	60,5	43	61,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	26	63,8	–	–
КГБУЗ «ВЕРХНЕБУРЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	56	65	10	52,9
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	68	65,3	–	–
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	87	70,8	43	97,7
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	184	72	105	87,3
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 16»	41	73,2	–	–
КГБУЗ «СОВЕТСКО-ГАВАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	66	73,9	53	81,9
КГБУЗ «НИКОЛАЕВСКАЯ-НА-АМУРЕ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	89	74,6	31	78,3
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 11»	78	74,9	–	–
КГБУЗ «ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	62	75,8	9	42,9

<sup>3</sup> 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»

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во респондентов	% удовл.	Кол-во респондентов	% удовл.
ФГБУЗ «ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ОКРУЖНОЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА»	87	75,9	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	33	78,2	20	95,7
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 15»	70	80	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА»	41	82	–	–
КГБУЗ «ТРОИЦКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	56	82,1	30	94,3
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА»	75	83,2	21	99,3
КГБУЗ «КОМСОМОЛЬСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	33	84,2	20	96,4
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	75	85,1	40	98,6
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»	43	85,1	–	–
КГБУЗ «РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА РАЙОНА ИМЕНИ ЛАЗО»	33	95,2	30	98,6
КГБУЗ «КНЯЗЕ-ВОЛКОНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	9	100	23	89,4
КГБУЗ «ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАТИВНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»	10	100	–	–
ФГБУЗ «МСЧ № 99 ФМБА»	23	100	–	–
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА Г.Л. АЛЕКСАНДРОВИЧА	–	–	11	67,5
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА С.И. СЕРГЕЕВА	–	–	78	78,6
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА О.В. ВЛАДИМИРЦЕВА	–	–	66	77,9
КГБУЗ «КРАЕВОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ОНКОЛОГИИ»	–	–	33	96,1
КГБУЗ «КРАЕВОЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»	–	–	21	83

 Высокий уровень удовлетворенности (не менее 90%)

 Уровень удовлетворенности ниже целевого значения

Самые высокие показатели уровня удовлетворенности (не менее 90%) отмечены:

- в АПУ и стационарах: КГБУЗ «РБ Лазо»;
- в АПУ: КГБУЗ «Князе-Волконская РБ», КГБУЗ «ТКДЦ» и ФГБУЗ МСЧ № 99 ФМБА России;
- в стационарах: КГБУЗ «Городская больница № 7», КГБУЗ «Вяземская районная больница», КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого, КГБУЗ «Троицкая ЦРБ», ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина», КГБУЗ

«Комсомольская межрайонная больница», КГБУЗ «Бикинская ЦРБ», КГБУЗ «ККЦО».

Удовлетворенность ниже целевого показателя отмечена в 8 МО, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Самые низкие значения у КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (48,4%) и КГБУЗ «ГКП № 3» (52,5%).

В 5 стационарных учреждениях респонденты довольно низко оценили оказание медицинской помощи: КГБУЗ «Хабаровская РБ» (42,9%), КГБУЗ «ВЦРБ» (52,9%), КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (58,5%), КГБУЗ «Солнечная районная больница» (61,5%), и КГБУЗ «ГКБ» имени профессора Г.Л. Александровича (67,5%).

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

#### 1. В амбулаторно-поликлинических учреждениях

Таблица 2

№ п/п	Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
1	Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	67,8
2	Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	64,8
3	Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	73,6
4	Санитарно-гигиеническое состояние МО	84,2
5	Удовлетворенность МП	78,1

Из всех критериев работы АПУ самое высокое значение показателя демонстрирует «санитарно-гигиеническое состояние МО» (около 84%).

Ниже целевого показателя – «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» (64,8%) и «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (67,8%).

Перечень МО, результаты опросов в которых оказали существенное влияние на показатель критерия удовлетворенности «сроками ожидания проведения консультаций врачей-специалистов», представлен в таблице 3.

Таблица 3

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	42,3

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	43,4
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	47,4
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	48,4
Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	37,9
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	38,6
КГБУЗ «КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»	46,9
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	48,4
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	49,1

Самый низкий показатель удовлетворенности по критерию «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» демонстрируют КГБУЗ «ГБ» имени А.В. Шульмана (42,3%) и КГБУЗ «ГКП № 3» (43,4%). По критерию «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» – КГБУЗ «Вяземская районная больница» (≈38%) и КГБУЗ «Городская больница № 7» (38,6%).

Существенно отстают от ряда других МО по «срокам ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований» КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (48,4%) и КГБУЗ «ГКП № 3» (49,1%).

Также необходимо отметить, что в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» низкие значения удовлетворенности по всем пяти критериям (48,4%).

## 2. В стационарных учреждениях

Таблица 4

№ п/п	Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
1	Сроки ожидания оказания плановой госпитализации	80,9
2	Обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	82,3
3	Обеспечение расходными материалами при стационарном лечении	83,8
4	Информирование врачом ЗЛ о проведенных исследованиях и назначенном лечении	81,8
5	Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	82,6
6	Санитарно-гигиеническое состояние МО	86,9
7	Удовлетворенность МП	87,1

Из критериев работы стационарных учреждений самые высокие значения показателя демонстрируют «удовлетворенность лечением» (87,1%)

и «санитарно-гигиеническое состояние МО» (86,9%). Самое низкое – «сроки ожидания оказания плановой госпитализации» ( $\approx 81\%$ ).

На уровень удовлетворенности сроками ожидания оказания плановой госпитализации существенно повлияли невысокие показатели в следующих МО:

Таблица 5

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания оказания плановой госпитализации	
КГБУЗ «ХАБАРОВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	44,4
КГБУЗ «ВЕРХНЕБУРЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	50
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	53,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА Г.Л. АЛЕКСАНДРОВИЧА	54,5
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	58,1

В КГБУЗ «Хабаровская РБ» отмечено самое низкое значение удовлетворенности сроками ожидания оказания плановой госпитализации (44,4%).

В этой же МО зафиксирована также самая низкая удовлетворенность в разрезе МО по критерию «обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении» (33,3%).

Санитарно-гигиеническое состояние КГБУЗ «Верхнеберезинская ЦРБ» респонденты оценили на 40% удовлетворенности, и это самое низкое значение по критерию среди МО.

Примечательно, что в КГБУЗ «Хабаровская РБ» низкие значения удовлетворенности по всем семи критериям (33,3%-44,4%). В КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» – по шести критериям из семи (58,1%).

По результатам выборочного опроса отмечено следующее:

1. В 2024 г. в целом по краю достигнуты целевые показатели удовлетворенности деятельностью и АПУ, и стационарных учреждений.

2. Удовлетворенность деятельностью стационарных учреждений на  $\approx 10\%$  выше удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений.

3. В поликлинике самые низкие значения показателя отмечены по критериям «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» и «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» в стационарных учреждениях – по критерию «сроки ожидания оказания плановой госпитализации».

4. На показатель удовлетворенности деятельностью медицинских учреждений влияют в большей степени сроки ожидания медицинской помощи.