ХАБАРОВСКИЙ КРАЕВОЙ ФОНД

ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

**ПРОТОКОЛ**

заседания Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края

Тема заседания: «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью по итогам опросов застрахованных лиц на территории Хабаровского края за январь-февраль 2025 года. Результаты анализа причин неудовлетворенности и мероприятия по достижению целевых значений удовлетворенности».

06.03.2025 г. Хабаровск

На заседании Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края (далее – Координационный совет), состоявшемся в режиме видеоконференцсвязи под председательством директора Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (ХКФОМС) Пузаковой Е.В. и с участием руководителей медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, рассмотрен следующие вопросы повестки.

1. Анализ показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью по итогам опросов застрахованных лиц на территории Хабаровского края за 1 январь-февраль 2025 года.

2. Результаты анализа причин неудовлетворенности и мероприятия по достижению целевых значений удовлетворенности.

По двум вопросам повестки заседания слушали заместителя директора ХКФОМС Волошенко Е.Б., который в выступлении отметил следующее.

На протяжении всего периода проведения опросов (с августа 2022 года) Хабаровский край ни разу не достигал целевого значения показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью (в процентах).



Данная тенденция сохранилась и в январе-феврале 2025 года. Снижение показателя в январе 2025 г. относительно декабря 2024 г. составило 1,7%, а в феврале 2025 г. относительно января текущего года - 0,5% (40,2%).

ХКФОМС ежемесячно анализирует результаты выборочного опроса респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью», проводимого страховыми представителями страховой медицинской организации для оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью[[1]](#footnote-1) (далее – результаты анализа удовлетворенности).

При анализе удовлетворенности так же учитываются результаты контрольно-экспертных мероприятий страховой медицинской организации, данные единого электронного журнала обращений застрахованных лиц в Контакт-центр в сфере ОМС на территории Хабаровского края, в том числе к страховым представителям при работе в медицинских организациях.

За весь период опроса лидерами среди проблем, на которые указывают респонденты, стали вопросы организации оказания медицинской помощи: нехватка и отсутствие врачей; длительное ожидание возможности записи на прием, ожидание около кабинета врача; недостаток эмпатии со стороны медперсонала, низкая квалификация кадров.

В связи с чем в целях повышения уровня организации оказания медицинской помощи, ее совершенствования, ХКФОМС систематически (не реже одного раза в месяц) доводит результаты анализа удовлетворенности до сведения министерства здравоохранения Хабаровского края, руководителей медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, и.о. заместителя Председателя Правительства по социальным вопросами.

Результаты анализа удовлетворенности неоднократно[[2]](#footnote-2) рассматривались на расширенных заседаниях Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования в Хабаровском крае[[3]](#footnote-3) (далее – Координационный совет) с участием руководителей медицинских организаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Показатели удовлетворенности в разрезе муниципальных районов представлены на слайдах.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Январь 2025 |  | Февраль 2025 |

Обращает внимание, что удовлетворенность в Нанайском районе, где в декабре 2024 г. показатель составлял максимальное значение – 71,4%, в январе 2025 г. снизилась до 0% .

Удовлетворенность в Николаевском районе, несмотря на небольшой рост показателя в декабре 2024 г., два месяца 2025 г. составляет 0%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Рост показателя удовлетворенности в январе 2025 г. отмечен по семи доменам из восьми. Максимальный рост произошел по домену «комфорт в организации» − ↑11,2%. Самое высокое значение показателя по домену – 100% – демонстрируют Бикинский и район имени Лазо. Немногим отстают значения в Вяземском, Амурском и районе имени П. Осипенко (в пределах 80%-90%).

Также значительный рост зафиксирован по доменам «отношение персонала» (↑6%), «общее ожидание» (↑5%) и «ожидание у кабинета» (↑4%). Максимальные значения по домену «отношение персонала» в Бикинском (100%) и Вяземском (91%) районах.

Снижение показателя зафиксировано по домену «соответствие ожиданиям» − ↓≈1%. Со значением показателя по данному домену в 0% выступают районы: Николаевский (0%) и Нанайский (14,3%).

Не изменился показатель по домену «запись на прием» − 37,3%.

Около 32% опрошенных респондентов затруднились или отказались назвать конкретные проблемы.

Об отсутствии проблем заявили 21% опрошенных, при этом из них ≈77% оценили свою удовлетворенность медицинской помощью в целом по МО довольно высоко.

Снижение показателя удовлетворенности в феврале 2025 г. отмечено по семи доменам из восьми. Максимальное снижение произошло по доменам «общее ожидание» и «лояльность к организации» − ↓4,4%. Самое низкое значение показателя по двум доменам – 0% – демонстрирует Николаевский район. Немногим выше значения по «общему ожиданию» в Советско-Гаванском (4,3%) и Амурском районах (12,5%).

Также значительное снижение зафиксировано по доменам «отношение персонала» (↓3,9%) и «комфорт в организации» (↓3,2%). И снова самое минимальное значение по доменам (0%) у Николаевского района.

Небольшой рост показателя зафиксирован по домену «соответствие ожиданиям» − ↑≈1%. С высоким значением показателя по данному домену выступают районы: Бикинский (75%), Ульчский (75%) и Охотский районы (77,8%). Самые низкие показали у Николаевского (0%) и Советско-Гаванского (8,7%) районов.

Также необходимо отметить, что в Советско-Гаванском районе крайне низкая удовлетворенность по доменам «запись на прием» (4,3%) и «ожидание у кабинета» (8,7%).

В Вяземском и Амурском районах оценка жителями возможности «записи на прием» составляет от 14%-19%.

Внимание участников заседания Координационного совета акцентировано на необходимости планомерной организационной работы, направленной на рост показателя по доменам удовлетворенности.

По итогам заседания Координационного совета **РЕШИЛИ:**

1. Министерству здравоохранения Хабаровского края (Мальцев С.Г.):

1.1. Разработать и представить в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования (Пузакова Е.В.) план мероприятий по достижению целевых значений показателя удовлетворенности.

Срок: до 01.04.2025

1.2. Издать в соответствии с пунктом 4.3. Положения о Координационном совете правовой акт министерства здравоохранения края, касающийся совершенствования организации оказания медицинской помощи населению, в части, влияющей на устранение или минимизацию влияния причин неудовлетворенности.

Срок: до 14.04.2025

2. Хабаровскому краевому фонду обязательного медицинского страхования (Пузакова Е.В.) продолжить:

2.1. информирование о фактическом значении показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью участников селекторных совещаний, проводимых министерством здравоохранения Хабаровского края с руководителями МО.

Срок: ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным

1.2. представление в адрес заместителя Председателя Правительства Хабаровского края по социальному развитию и в министерство здравоохранения Хабаровского края анализа данных, полученных по результатам оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, для принятия управленческих решений.

Срок: ежемесячно

2. Хабаровскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.):

2.1.  обеспечить ежемесячное проведение анкетирования страховыми представителями в соответствии с приказом Минздрава России от 19.07.2022 № 495 с представлением результатов в ХКФОМС.

Срок: не позднее 27 числа каждого месяца

2.2. обеспечить валидность данных анкетирования, представляемых в ХКФОМС по итогам опроса застрахованных граждан страховыми представителями.

Срок: ежемесячно

2.3. обеспечить подготовку и представление на видеоселекторных совещаниях с руководителями МО, проводимых министерством здравоохранения Хабаровского края, информации об исполнении целевого показателя в разрезе медицинских организаций в связке с результатами контрольно-экспертных мероприятий и обращениями застрахованных лиц по данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края, взаимодействия страховых представителей с застрахованными лицами при работе в медицинских организациях.

Срок: ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным

2.4. организовать взаимодействие с медицинскими организациями, участвующими в реализации ОМС на территории Хабаровского края, с целью формирования медицинскими организациями перечня мероприятий, направленных на устранение дефектов оказания медицинской помощи выявленных по результатам контрольных мероприятий.

Срок: ежемесячно

2.5. представлять в ХКФОМС и в министерство здравоохранения Хабаровского края информацию о мероприятиях, проведенных с медицинскими организациями с целью предупреждения дефектов оказания медицинской помощи.

Срок – ежеквартально.

3. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации ОМС на территории Хабаровского края, обеспечить:

3.1. разработку и выполнение плана мероприятий, направленных на улучшение Показателя, с учетом информации ХКФОМС о фактическом его значении доводимой до руководителей МО на селекторных совещаниях, проводимых министерством здравоохранения Хабаровского края.

Срок: в соответствии с планом;

3.2. формирование и направление в страховые медицинские организации информации о мерах по устранению дефектов оказания медицинской помощи, принятых по результатам проведенных контрольных мероприятий;

Срок: постоянно.

1. Приказ Минздрава России от 19.07.2022 № 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение» [↑](#footnote-ref-1)
2. В 2024 году: 21.03.2024; 06.06.2024; 23.12.2024 [↑](#footnote-ref-2)
3. Постановление Правительства Хабаровского края от 24.04.2024 № 161-пр "Об утверждении Положения о координационном совете по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования в Хабаровском крае" [↑](#footnote-ref-3)