

Обзор результатов выборочного опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в IV квартале 2023 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 IV квартале 2023 года³ 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 данных о принятых от МО реестров счетов за оказанную МП.

В IV квартале 2023 г. анкетирование проведено на основании квотной выборки в 30 МО, в том числе в 26 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, и в 15 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в стационарных условиях.

Квотная выборка для опросов на 2023 г. сформирована с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную в период с января по сентябрь 2022 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»

³ Анализ результатов проводится за III и IV кварталы 2023 г., так как проведение выборочного опроса в Хабаровском крае начато с июня 2023 года.

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 IV квартале 2023 г. в среднем по краю уровень удовлетворенности деятельностью **амбулаторно-поликлинических учреждений составляет 68,3%, стационаров – 81,3%.**

При этом по результатам анкетирования в 3 МО 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 2023 год (целевое значение – **69,6**)⁴.


Уровень удовлетворенности по условиям оказания медицинской помощи (IV квартал 2023 г.)

Таблица 1

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во респондентов	% удовл.	Кол-во респондентов	% удовл.
КГБУЗ «АМУРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	22	30	11	54,5
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	10	48	23	63,4
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 16»	10	50	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	20	53	22	88,3
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	31	53,5	-	-
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	11	54,5	11	94,8
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА» ГОРОДА ХАБАРОВСК»	11	54,5	-	-
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	21	55,2	11	49,4
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	10	60	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	21	63,8	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 11»	10	66	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 15»	10	68	-	-
КГБУЗ "ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	10	70	-	-

⁴ Постановление Правительства Хабаровского края от 30.12.2022 № 735-пр (ред. от 13.06.2023) «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов»

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во респондентов	% удовл.	Кол-во респондентов	% удовл.
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №8»	12	71,7	-	-
КГБУЗ «НИКОЛАЕВСКАЯ-НА-АМУРЕ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	21	73,3	10	74,3
КГБУЗ «КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»	27	75,6	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 7»	32	78,1	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	10	80	11	94,8
КГБУЗ «ОХОТСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	14	82,9	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»	22	83,6	-	-
КГБУЗ «КНЯЗЕ-ВОЛКОНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	11	83,6	11	100
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	10	86	-	-
КГБУЗ «СОВЕТСКО-ГАВАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	11	89,1	22	74,7
КГБУЗ «ТРОИЦКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	10	94	11	97,4
КГБУЗ «РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА РАЙОНА ИМЕНИ ЛАЗО»	11	94,5	22	97,4
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3»	11	98,2	-	-
КГБУЗ «ВЕРХНЕБУРЕЙНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	-	-	3	90,5
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА С.И.СЕРГЕЕВА	-	-	17	89,1
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА О.В. ВЛАДИМИРЦЕВА	-	-	12	76,2
ЧУЗ "КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА "РЖД-МЕДИЦИНА" ГОРОДА КОМСОМОЛЬСК-НА-АМУРЕ"	-	-	1	71,4

 Высокий уровень удовлетворенности

 Уровень удовлетворенности ниже целевого значения

Самые высокие показатели уровня удовлетворенности отмечены:

- в АПУ (не менее 90%): КГБУЗ «Троицкая ЦРБ», КГБУЗ «РБ района имени Лазо», КГБУЗ «ГБ № 3»;
- в стационарах (не менее 97%): КГБУЗ «Троицкая ЦРБ», КГБУЗ «РБ района имени Лазо», КГБУЗ «Князе-Волконская РБ».

Удовлетворенность ниже целевого показателя отмечена в 12 МО, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Самое низкое значение у КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (30%).

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	62,2
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	54,9
Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	66,7
Санитарно-гигиеническое состояние МО	83,7
Удовлетворенность МП	74,2

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» (около 55%) и «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (62,2%), «сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований» (66,7%).

Перечень МО, на 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 «АМУРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	13,6
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	29
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	30
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	38,1
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	40
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	40
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	
КГБУЗ «АМУРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	4,5
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	9,1

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА» ГОРОДА ХАБАРОВСК»	18,2
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	20
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	25
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	30
Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	
ЧУЗ «КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА «РЖД-МЕДИЦИНА» ГОРОДА ХАБАРОВСК»	9,1
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	30
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	40

Самый низкий показатель удовлетворенности по критерию «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (около 14%) демонстрирует КГБУЗ «Амурская ЦРБ». В этой же МО зафиксировано самое низкое значение по критерию «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» (4,5%).

По критерию «сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований» наименьшее значение у ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» города Хабаровска» (9%).

2. В стационарных учреждениях

Таблица 4

Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания оказания плановой госпитализации	79,3
Обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	75,3
Обеспечение расходными материалами при стационарном лечении	79,8
Информирование врачом ЗЛ о проведенных исследованиях и назначенном лечении	82,8
Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	80,3
Санитарно-гигиеническое состояние МО	84,8
Удовлетворенность МП	86,9

Из критериев работы стационарных учреждений самое высокое значение показателя демонстрирует «удовлетворенность МП» (около 87%). Самое низкое – «обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении» (75,3%).

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 «АМУРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	18,2
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	45,5
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	60,9

В КГБУЗ «Амурская ЦРБ» отмечено самое низкое значение удовлетворенности обеспечением лекарственными препаратами (18,2%).

По результатам выборочного опроса отмечено следующее:

1. Удовлетворенность деятельностью стационарных учреждений на 13% выше удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений.

2. Удовлетворенность деятельностью АПУ в IV квартале 2023 г. не достигает целевого значения.

3. На показатель удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений влияют сроки ожидания приема врачей-терапевтов, консультаций врачей-специалистов, а также сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований.

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