

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 в форме «Дня эксперта»

26.04.2022

г. Хабаровск

Тема: «Об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, участвующих в реализации обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края, по результатам социологического опроса застрахованных лиц, проведенного в 2021 году».

В целях определения уровня удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказанной по программам обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) в Хабаровском крае, в соответствии с Методическими указаниями по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования, утвержденными приказами Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 11.06.2015 № 103<sup>1</sup> (далее - Методические указания), от 29.05.2009 № 118<sup>2</sup> в части, не противоречащей Методическим указаниям, на основании приказа Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 17.02.2016 № 37<sup>3</sup> в 2021 году ХКФОМС и Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» проведен социологический опрос в форме анкетирования.

Анкетирование проведено на основании квотной выборки в 63 медицинских организациях (далее – МО), расположенных в 18-ти муниципальных образованиях и районах края: 35 МО – в г. Хабаровске, 11 МО – в г. Комсомольск-на-Амуре, 17 МО – в районах Хабаровского края.

Квотная выборка на 2021 г. сформирована с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную в 2020 г. медицинскую помощь (далее – МП).

Всего опрошено 2488 респондентов (в МО - 2 390, вне МО - 98), из них в г. Хабаровске – 1292 чел. (52%), в г. Комсомольске-на-Амуре – 497 чел. (20%), в районах – 709 чел. (28%).

<sup>1</sup> Приказ ФФОМС от 11.06.2015 № 103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования»

<sup>2</sup> Приказ ФФОМС от 29.05.2009 № 118 (ред. от 26.04.2012) «Об утверждении методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования»

<sup>3</sup> Приказ ХКФОМС от 17.02.2016 № 37 (ред. от 01.06.2016) «О проведении социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования»

Анкетирование проведено в два этапа: первый этап – опрос с помощью анкеты 1 уровня (6 вопросов), который выявляет уровень удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи; второй этап – опрос с помощью анкеты 2 уровня (43 вопроса для амбулаторно-поликлинических учреждений (далее – АПП), 33 - для оказывающих стационарозамещающую медицинскую помощь (далее – ДС) и 32 - для стационарных учреждений (круглосуточных) (далее – КС) для выявления причин неудовлетворенности пациентов доступностью и качеством МП.

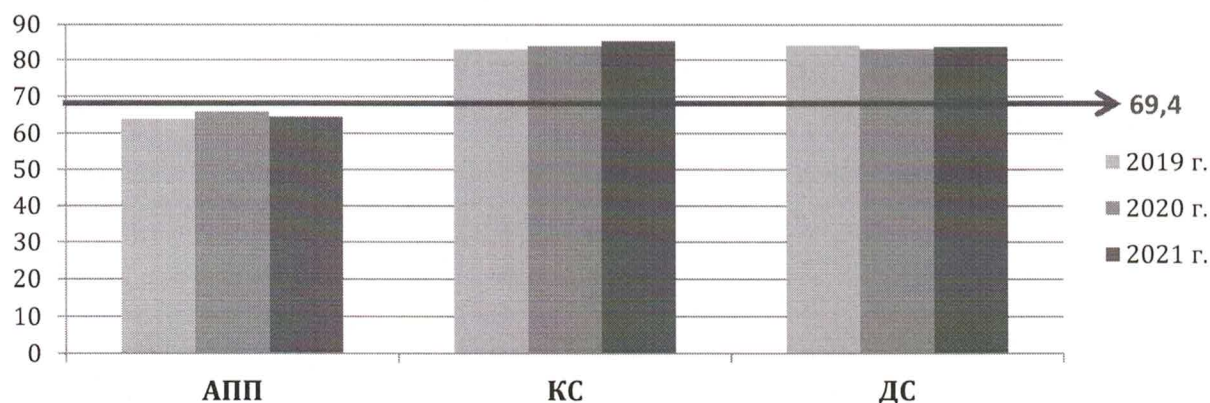
Из общего числа респондентов по анкетам 1 уровня (первый этап) опрошено 2091 чел. (84%), по анкетам 2 уровня (второй этап) 397 чел. (16%). Второй этап анкетирования проводился в 23 МО края, в которых по итогам первого этапа не достигнут целевой показатель удовлетворенности населения МП, установленный Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края (далее - целевое значение ТП ОМС) на 2021 год<sup>4</sup> – 69,4.

Уровень удовлетворенности в целом по краю в 2021 г. составляет 75,9%, что незначительно меньше показателя 2020 г. (на 0,2%) и больше на 6,5% целевого значения.

Уровень удовлетворенности населения доступностью и качеством МП (далее – уровень удовлетворенности) по видам МП в сравнении с целевым значением ТП ОМС в динамике за 3 года представлен в диаграмме 1.

Уровень удовлетворенности в 2019 - 2021 гг. по видам МП (%)

Диаграмма 1



Виды медицинской помощи	Период		
	2019 год	2020 год	2021 год
АПП	64	66	64,6
КС	83	84	85,4
ДС	84,2	83,1	83,7
Целевое значение ТП ОМС	<b>69,2</b>	<b>69,3</b>	<b>69,4</b>

В течение 3-х лет уровень удовлетворенности по АПП в крае остается практически на одном уровне и не достигает целевого значения ТП ОМС (на 4,8% в 2021 г. ниже норматива).

<sup>4</sup> Постановление Правительства Хабаровского края от 30.12.2021 № 696-пр «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов»



По ДС удовлетворенность остается на прежнем высоком уровне с превышением целевого значения на 14,3%.

Незначительно вырос уровень удовлетворенности по КС по сравнению с 2020 г. (на 1,4%) и составил в 2021 г. 85,4%.

Из 12 МО, не достигших целевого значения ТП ОМС (69,4%) в 2021 г., в 6 МО наблюдается снижение показателя удовлетворенности в целом по МО только по результатам 2021 г., в 4 МО – по результатам 2020-2021 гг.

#### Уровень удовлетворенности по видам медицинской помощи.

По результатам анкетирования из 63 МО в 24 (38%) не достигнуто целевое значение ТП ОМС в 2021 г. по определенным видам медицинской помощи, в 2020 г. – в 28 МО (42%).

Из 21 МО, не достигших целевого значения по удовлетворенности, в 14 (67%) по АПП наблюдается отрицательная динамика, по ДС – в 6 из 7 МО, по КС – в 2 из 2 МО.

В 2021 г. в КГБУЗ ГП 16 и КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» отмечен самый низкий показатель уровня удовлетворенности по ДС – 53,4% и 54,4% соответственно. В случае КГБУЗ ГП 16 данный показатель опустился на 35,1% и это самое значительное падение показателя уровня удовлетворенности за рассматриваемый период.

Существенное снижение уровня удовлетворенности по АПП выявлено в КГБУЗ «Городская больница № 7» (на 23,6%), по ДС – КГБУЗ ГП 16 (на 35,1%), КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница» (на 22,1%) и КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (на 20,6%), по КС – КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (на 21,7%). При этом отмечено, что в 2019 г. и в 2020 г. удовлетворенность в данных МО превышала значение целевого показателя ТП ОМС.

В КГБУЗ «ВЦРБ» отмечен значительный рост показателя по АПП (+23,2%) в 2021 г., однако он по-прежнему не достигает целевого значения.

Уровень удовлетворенности по АПП в КГБУЗ «НЦРБ» на протяжении трех лет стабильно не достигает целевого показателя, при этом в 2021 г. он снизился на 12,3% и составил всего 35,8% – это самое низкое значение по результатам анализируемого периода.

В КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «Амурская ЦРБ» при недостижимом целевом показателе в 2021 г. снижение уровня удовлетворенности отмечено по всем видам МП.

Достигли целевого значения ТП ОМС в 2021 г. по определенным видам медицинской помощи 12 МО, в которых в 2020 г. уровень удовлетворенности отмечался ниже целевого значения.

В пяти МО, в которых по итогам 2019-2020 гг. целевой показатель не достигнут, уровень удовлетворенности в 2021 г. превысил целевое значение.

Значительный рост уровня удовлетворенности в 2021 г. выявлен в четырех МО: КГБУЗ «Городская поликлиника № 9» и КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ» по АПП, КГБУЗ «Клинический Центр восстановительной медицины и реабилитации» по ДС, КГБУЗ «Солнечная районная больница» по ДС и КС.



Высокий уровень удовлетворенности отмечен по ДС и КС (не менее 90%) в КГБУЗ «Клинический Центр восстановительной медицины и реабилитации» (около 99% по ДС), КГБУЗ «Солнечная районная больница» (90% по ДС и 92% по КС).

В КГБУЗ «Солнечная районная больница» отмечена положительная динамика по всем видам МП.

На протяжении трех лет в КГБУЗ «ДГБ» сохраняется рост уровня удовлетворенности по АПП. В КГБУЗ «НЦРБ» – по КС.

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу по видам медицинской помощи.

#### 1. Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)

Из всех характеристик работы АПП наименьший уровень удовлетворенности (при его незначительном росте (+1%) в течение трех лет) зафиксирован по показателю «оснащенность современным медицинским оборудованием», который составил 48%, затруднились ответить по данному показателю 23% респондентов.

Минимальный уровень удовлетворенности по данному показателю выявлен в МО: КГБУЗ «Бикинская ЦРБ» и КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» – 0%, КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» – 4%, КГБУЗ «ВЦРБ» – 9%.

Такая же ситуация и с показателем «доступность медицинской помощи врачей-специалистов». При положительной динамике уровня удовлетворенности по данной характеристике, ее значение по-прежнему остается на достаточно низком уровне. В КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» уровень удовлетворенности по «доступности медицинской помощи врачей-специалистов» составляет 0%.

Также очень низкий уровень удовлетворенности выявлен в КГБУЗ «КДЦ» сразу по двум показателям «срок ожидания медицинских услуг после записи» и «доступность диагностических исследований» – 5%.

Максимальное значение среди показателей составляет «работа врачей в поликлинике». Однако по данному показателю отмечена незначительная отрицательная динамика (-1%) в сравнении с 2020 г.

В динамике к 2020 г. существенное снижение уровня удовлетворенности в целом по краю выявлено по показателям «доступность необходимых лабораторных исследований/анализов» и «доступность медицинской помощи терапевта» (-7%). В период 2019-2020 гг. уровень удовлетворенности по данным характеристикам превышал целевое значение.

Наибольший рост удовлетворенности выявлен по «времени ожидания приема врача» (+3%), при этом на протяжении трех лет данный показатель не достигает целевого значения. Наименьший уровень среди МО в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (12%) и КГБУЗ «Хабаровская РБ» (19%).

По результатам анкетирования 2 уровня 42% опрошенных в среднем ожидают приема врача более получаса, 29% – 15-30 минут, 19% – более 1 часа.

Примечательно, что предложенный вариант ответа анкеты «до 5 минут» не отметил ни один из 306 опрошенных по АПП респондентов.



62% респондентов ожидают приема врача перед кабинетом более 1 часа в КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого. Также более 1 часа ожидают своей очереди половина респондентов в КГБУЗ «КДЦ», КГБУЗ ГП 8 Хабаровска и КГБУЗ «Вяземская районная больница».

Каждый пятый смог попасть на прием к врачу-терапевту после записи на следующий день. Для сравнения – в 2020 г. это был каждый четвертый. В течение 2-7 дней ждут прием терапевта 32% опрошенных. Более недели – 30% респондентов.

Значительно сократилось число респондентов, способных своевременно получить МП врача-терапевта в МО (46%), тогда как в 2020 г. их число составляло 79%.

Больше половины опрошенных попали на прием к врачу-специалисту в течение 2-7 дней (64%), что соответствует срокам, установленным Порядком и условиями предоставления медицинской помощи.

Считают, что могут своевременно получить медицинскую помощь врача-специалиста 33% (как и в прошлом году).

## 2. Медицинская помощь в дневных стационарах

Уровень удовлетворенности в 2021 г. «комфортностью мест пребывания пациентов» и «обеспеченностью медикаментами и расходными материалами» в сравнении с 2020 г. сохранился на прежнем уровне – 89% и 84% соответственно. Наименьший показатель удовлетворенности по данному показателю зафиксирован в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» – 0%. Четверть респондентов затруднились ответить на вопрос об оснащенности современным медицинским оборудованием в ДС.

Ощутимо снизился уровень удовлетворенности по показателям «работа вспомогательных служб» (-6%) и «комплекс предоставляемых медицинских услуг» (-4%).

Не довольны «техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений» в КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ», а «обеспеченностью медикаментами и расходными материалами» в КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук.

Время ожидания места в ДС по результатам анкетирования 2 уровня в 2021 г. у 44% респондентов составило до одной недели, тогда как в 2020 г. их число составляло 26%. Сократилось число респондентов, госпитализированных в течение суток: в 2020 г. – каждый второй опрошенный, в 2021 г. – практически каждый третий.

## 3. Медицинская помощь в стационарных учреждениях.

По итогам 2021 г. только по одному из восьми показателей «комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов» наблюдается незначительное снижение удовлетворенности относительно данных 2020 г. (-1%).

Наименьший уровень удовлетворенности среди всех показателей работы в 2021 г., как и в 2019-2020 гг., остается по «оснащенности современным медицинским оборудованием» (68%). Однако стоит отметить положительную динамику по данному показателю в 2021 г. по сравнению с 2020 г. (+6%). За

счет этого показателя существенно снижен уровень удовлетворенности по КС в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «Амурская ЦРБ», где он составляет 11% и 22% соответственно. Затруднились ответить на данный вопрос 21% респондентов.

Наибольшее значение удовлетворенности на протяжении трех лет сохраняет показатель «работа лечащего врача» (95%). За ним следует характеристика «обеспеченность медикаментами и расходными материалами» – 91%.

Питанием и сроком ожидания плановой госпитализации удовлетворены на 5% респондентов больше, чем в 2020 г.

Необходимо отметить, что в КГБУЗ «Амурская ЦРБ» сроками ожидания плановой госпитализации удовлетворены лишь 42% опрошенных, и это самый низкий показатель по краю.

40% опрошенных госпитализированы в стационар «в срочном порядке» (*формулировка из анкеты 2 уровня*), что на 22% меньше, чем в 2020 г. Более 1 месяца ожидали госпитализацию 10% респондентов, и это на 8% больше, чем в прошлом периоде.

Скорая медицинская помощь: на момент опроса в течение последних 3 месяцев в СМП обращались 24% опрошенных, что на 2% больше относительно 2020 г., из них 92% удовлетворены качеством МП.

По результатам социологического опроса в 2021 году отмечено следующее:

1. В условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19 снижения уровня удовлетворенности по краю не выявлено.

2. По всем видам МП наименьший уровень удовлетворенности в течение трех лет занимает показатель «оснащенность современным медицинским оборудованием».

3. На протяжении трех лет уровень удовлетворенности по АПП стабильно не достигает целевого значения.

4. Из 63 МО в 24 (38%) не достигнуто целевое значение ТП ОМС в 2021 г. Из них в 12 МО – на протяжении трех лет (с 2019-2021 гг.).

5. В 2021 г., как и в 2019-2020 гг., сохраняется высокий уровень доверия к врачам, который прослеживается по всем видам МП.

6. В 2021 году удовлетворенность доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов и доступностью медицинской помощи терапевта снизилась на 7%, и теперь данные показатели не достигают целевого значения, тогда как в период 2019-2020 гг. их уровень не опускался ниже 70%.

По итогам обсуждения представленной информации

## **РЕШИЛИ:**

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

1.1. Разместить обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2021 году на официальном сайте ХКФОМС в сети Интернет в разделе «Медицинским организациям».



1.2. Направить обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2021 году в адрес заместителя Председателя Правительства края по социальным вопросам Е.Л. Никонова, министерства здравоохранения Хабаровского края, руководителей медицинских организаций, не достигших целевого показателя. Продолжить анализ результатов анкетирования за 6 месяцев 2022 года и за 2022 год.

Срок: август 2022, март 2023

1.3. Продолжить проверку заполнения анкет АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» на соблюдение требований нормативных документов.

Срок: ежеквартально

2. Хабаровскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.) продолжить проведение социологических опросов застрахованных лиц в соответствии с квотной выборкой и внесение информации в ПО «ХКФОМС.Анкетирование».

Срок: согласно плану анкетирования

3. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации ОМС на территории Хабаровского края, ознакомиться с результатами социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2021 году.

4. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации ОМС на территории Хабаровского края, не достигших целевого показателя удовлетворенности по результатам анкетирования застрахованных лиц в 2021, разработать мероприятия направленные на выявление причин неисполнения показателя и его достижение в 2022 году.

Секретарь заседания



Е.Б. Волошенко