

Обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2021 году

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 № 103¹ (далее - Методические указания), от 29.05.2009 № 118² в части, не противоречащей Методическим указаниям, на основании приказа Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 17.02.2016 № 37³ в 2021 году ХКФОМС и Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед», осуществляющим деятельность в сфере ОМС на территории Хабаровского края, проведен социологический опрос в форме анкетирования.

Цель – определение уровня удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказанной по программам обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) в Хабаровском крае.

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%).

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.

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

² 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»

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

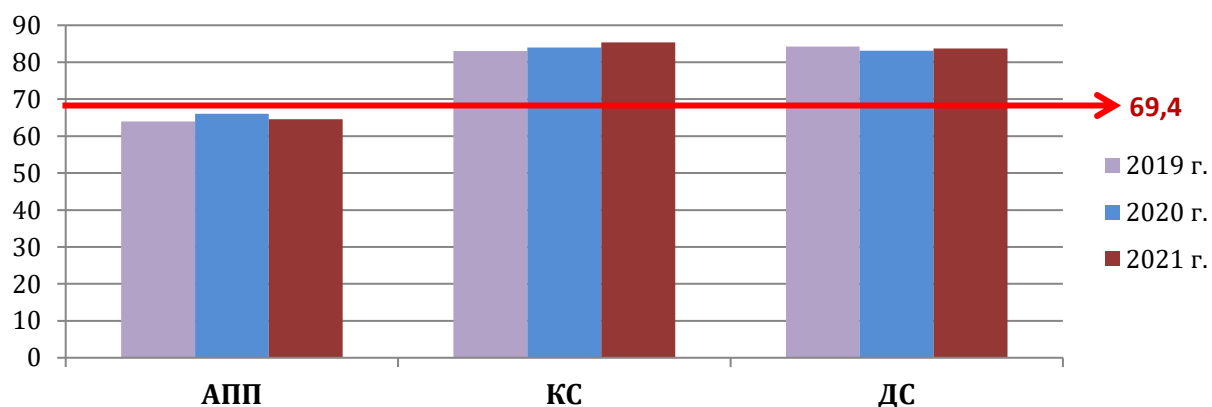
Из общего числа респондентов по анкетам 1 уровня (первый этап) опрошено 2091 чел. (84%), по анкетам 2 уровня (второй этап) 397 чел. (16%). Второй этап анкетирования проводился в 23 МО края, в которых по итогам первого этапа не достигнут целевой показатель удовлетворенности населения МП, установленный Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края (далее - целевое значение ТП ОМС) на 2021 год⁴ – **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	69,2	69,3	69,4

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).

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%.

⁴ 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»

МО, не достигшие целевого значения ТП ОМС (69,4%) в 2021 г.

Таблица № 1

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2020 г. (%)
		в 2019 г.	в 2020 г.	в 2021 г.	
1	КГБУЗ «ГП № 5»	70,9	79,2	61,5	-17,7
2	КГБУЗ ГП № 7 МЗ ХК	76,3	68,7	67,7	-1,0
3	КГБУЗ ГП 8 Хабаровска	78,0	72,0	64,6	-7,4
4	КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска	73,6	71,2	62,8	-8,4
5	КГБУЗ ГП 16 Хабаровска	65,0	72,3	59,8	-12,5
6	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	70,6	62,4	50,0	-12,4
7	КГБУЗ «НЦРБ»	54,8	62,0	55,0	-7,0
8	КГБУЗ «Охотская ЦРБ»	88,4	76,2	68,1	-8,1
9	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	82,6	50,0	55,2	5,2
10	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	74,0	65,3	62,3	-3,0
11	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	74,7	74,6	63,5	-11,1
12	КГБУЗ «Вяземская районная больница»	84,3	87,1	67,2	-19,9

Из данных таблицы № 1 следует, что, из 12 МО в 6 МО (выделены зеленым цветом) наблюдается снижение показателя удовлетворенности в целом по МО только по результатам 2021 г., в 4 МО (выделены синим цветом) – по результатам 2020-2021 гг.

Самое значительное снижение уровня удовлетворенности отмечено в двух МО: КГБУЗ «Вяземская районная больница» (-20%) и КГБУЗ «ГП № 5» (-18%).

Несмотря на низкое значение показателя в целом по МО, положительная динамика по уровню удовлетворенности в сравнении с 2020 г. прослеживается только в КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» (+5,2%).

Наименьшее значение показателя уровня удовлетворенности отмечено в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» – 50%.

На протяжении трех лет КГБУЗ «НЦРБ» стабильно не достигает целевого значения ТП ОМС. Если в 2020 г. наблюдался рост показателя удовлетворенности, то по результатам 2021 г. он опустился на 7% и практически достиг значения 2019 г.

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 (табл. № 1).

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.

МО, не достигшие целевого значения ТП ОМС в 2021 г., по видам медицинской помощи

Таблица № 2

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2020 г. (%)
		в 2019 г.	в 2020 г.	в 2021 г.	
Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)					
1	КГБУЗ ККБ № 1	35,8	77,3	64,1	-13,2
2	КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого	55,0	58,9	56,6	-2,3
3	КГБУЗ «КДЦ»	65,4	61,1	50,5	-10,6
4	КГБУЗ ГП № 7 МЗ ХК	71,5	62,5	64,9	2,4
5	КГБУЗ ГП 8 Хабаровска	69,1	58,5	56,8	-1,7
6	КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска	66,2	59,8	56,7	-3,1
7	КГБУЗ ГП № 15	64,2	64,8	69,2	4,4
8	КГБУЗ ГП 16 Хабаровска	55,0	64,0	68,0	4,0
9	ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск»	65,1	74,8	67,0	-7,8
10	КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана	45,5	56,6	56,5	-0,1
11	КГБУЗ «Городская больница № 7»	55,6	75,3	51,7	-23,6
12	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	48,9	43,6	38,8	-4,8
13	КГБУЗ «НЦРБ»	47,1	48,1	35,8	-12,3
14	КГБУЗ «Охотская ЦРБ»	82,6	63,6	57,9	-5,7
15	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	69,6	57,7	54,7	-3,1
16	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	60,8	68,2	63,5	-4,7
17	КГБУЗ «Бикинская ЦРБ»	54,0	64,5	62,3	-2,2
18	КГБУЗ «ВЦРБ»	38,4	37,1	60,3	23,2
19	КГБУЗ «Вяземская районная больница»	79,3	39,4	47,7	8,3
20	КГБУЗ «Солнечная районная больница»	39,7	51,5	59,2	7,7
21	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	-	-	37,9	-
Дневной стационар при поликлинике (ДС)					
1	КГБУЗ «ГП № 5»	69,8	76,3	68,5	-7,8

2	КГБУЗ ГП 16 Хабаровска	79,8	88,5	53,4	-35,1
3	КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук	80,1	88,5	67,9	-20,6
4	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	82,6	83,9	65,6	-18,3
5	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	50,0	50,0	54,4	4,4
6	КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница»	76,8	91,1	69,0	-22,1
7	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	60,8	84,3	66,3	-17,9
Круглосуточный стационар (КС)					
1	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	85,6	85,0	69,1	-15,9
2	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	77,8	82,5	60,8	-21,7

Снижение уровня удовлетворенности в 2021 г. отмечено в 11 МО (выделены цветом), в которых по результатам 2020 г. значение целевого показателя было превышено.

Самое незначительное снижение уровня удовлетворенности в 2021 г. относительно 2020 г. выявлено в КГБУЗ ГП 8 Хабаровска (-1,7%).

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%). Стоит отметить, 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 недостигнутом целевом показателе в 2021 г. **снижение** уровня удовлетворенности отмечено **по всем видам МП**.

Перечень МО, достигших целевого значения ТП ОМС в 2021 г. по видам медицинской помощи (в данных МО в 2020 г. уровень удовлетворенности ниже целевого значения)

Таблица № 3

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2020 г. (%)
		в 2019 г.	в 2020 г.	в 2021 г.	
Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)					
1	КГБУЗ «Городская поликлиника № 9»	63,6	48,7	73,6	24,9

2	КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук	60,9	60,0	71,3	11,3
3	КГБУЗ «ДГБ»	64,0	66,5	72,7	6,2
4	ЧУЗ «КБ РЖД-Медицина» г. Комсомольск-на-Амуре»	100,0	67,7	84,7	17,0
5	КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ»	79,2	58,3	79,1	20,8
Дневной стационар при поликлинике (ДС)					
1	КГБУЗ «Клинический Центр восстановительной медицины и реабилитации»	-	68,0	98,8	30,9
2	КГБУЗ «ГКП № 3»	91,1	63,4	87,8	24,5
3	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	82,6	63,6	88,5	24,9
4	КГБУЗ «Бикинская ЦРБ»	83,1	58,3	84,7	26,4
5	КГБУЗ «Солнечная районная больница»	68,7	61,9	90,0	28,1
Круглосуточный стационар (КС)					
1	КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева	82,4	66,0	79,7	13,8
2	КГБУЗ «Солнечная районная больница»	83,9	60,8	92,9	32,1
3	КГБУЗ «НЦРБ»	59,8	64,9	73,22	8,3

В пяти МО (выделены цветом), в которых по итогам 2019-2020 гг. целевой показатель не достигнут, уровень удовлетворенности в 2021 г. превышает целевое значение.

Из данных таблицы № 3 следует, что 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)

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу АПП
(в целом по краю), в динамике за 2019-2021 гг.

Таблица № 4

№ п/п	Характеристики работы АПП	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2020 г. (%)
		в 2019 г.	в 2020 г.	в 2021 г.	
1	Техническое состояние, ремонт помещений	78	78	75	-3
2	Оснащенность современным медицинским оборудованием	46	47	48	1
3	Организация записи на прием к врачу	65	67	64	-3
4	Время ожидания приема врача	58	56	59	3
5	Срок ожидание медицинских услуг после записи	61	61	59	-2
6	Доступность необходимых лабораторных исследований/анализов	73	71	64	-7
7	Доступность диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	53	56	55	-1
8	Доступность медицинской помощи терапевта	73	75	68	-7
9	Доступность медицинской помощи врачей-специалистов	48	50	51	1
10	Работа врачей в поликлинике	78	82	81	-1

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%.

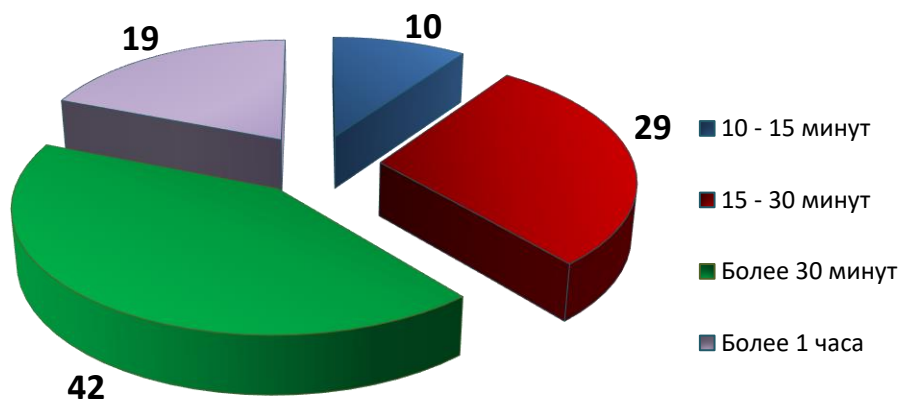
Максимальное значение среди показателей составляет «работа врачей в поликлинике». Однако по данному показателю отмечена незначительная отрицательная динамика (-1%) в сравнении с 2020 г.

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%).

Структура времени ожидания приема врача в очереди перед кабинетом (%)

Диаграмма 2



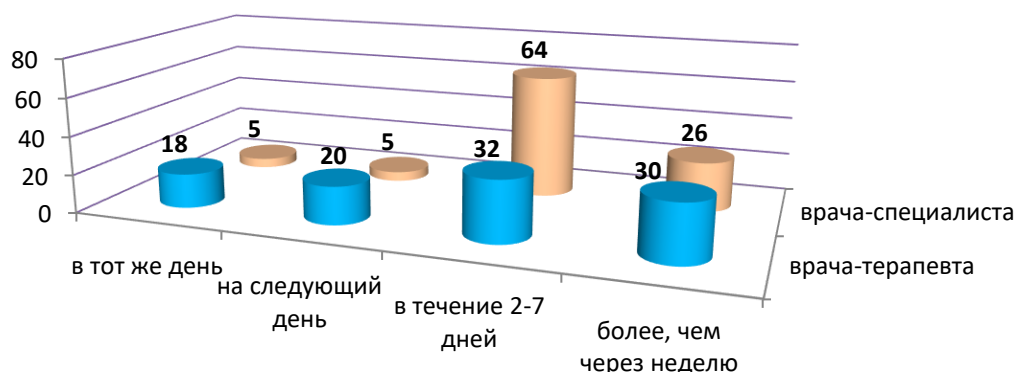
По результатам анкетирования 2 уровня 42% опрошенных в среднем ожидают приема врача более получаса, 29% – 15-30 минут, 19% – более 1 часа.

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».

Структура срока ожидания приема врача в МО (%)

Диаграмма 3



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 (согласно Порядку и условиям предоставления медицинской помощи⁵ срок ожидания врача-терапевта составляет не более 24 часов, врача-специалиста – не более 14 рабочих дней).

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 по показателям, характеризующим работу ДС (в целом по краю), в динамике за 2019-2021 гг.

Таблица № 5

№ п/п	Характеристики работы ДС	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2020 г. (%)
		в 2019 г.	в 2020 г.	в 2021 г.	
1	Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	88	88	86	-2

⁵ Приложение № 2 к Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов

2	Комфортность мест пребывания пациентов	90	89	89	0
3	Комплекс предоставляемых медицинских услуг	87	86	82	-4
4	Оснащенность современным мед. оборудованием	58	58	60	2
5	Обеспеченность медикаментами и расходными материалами	80	84	84	0
6	Работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	82	82	76	-6
7	Работа лечащего врача	95	94	96	2

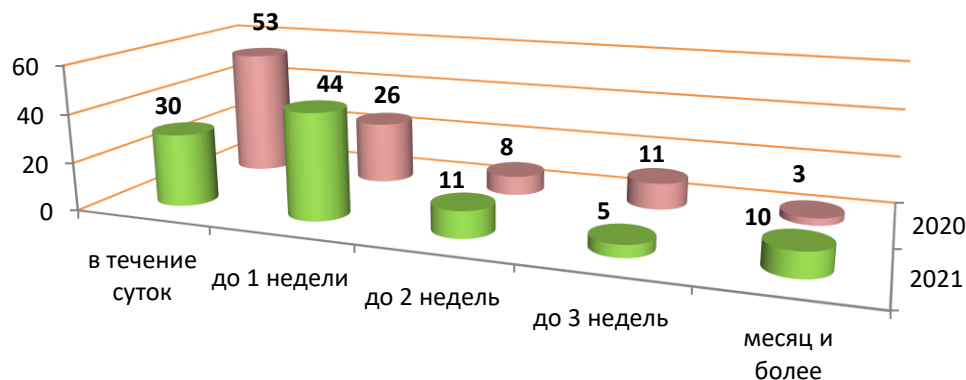
Уровень удовлетворенности в 2021 г. «комфортностью мест пребывания пациентов» и «обеспеченностью медикаментами и расходными материалами» в сравнении с 2020 г. сохранился на прежнем уровне – 89% и 84% соответственно. Наименьший показатель удовлетворенности по данному показателю зафиксирован в КГБУЗ «Ванинская 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.

Структура времени ожидания места в ДС (%)

Диаграмма 4



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

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу КС (в целом по краю), в динамике за 2019-2021 гг.

Таблица № 6

№ п/п	Характеристики работы КС	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2020 г. (%)
		в 2019 г.	в 2020 г.	в 2021 г.	
1	Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	79	80	83	3
2	Комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов	78	84	83	-1
3	Питание	82	80	85	5
4	Оснащенность современным мед. оборудованием	67	62	68	6
5	Обеспеченность медикаментами и расходными материалами	85	88	91	3
6	Срок ожидания плановой госпитализации	85	81	86	5
7	Работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	88	86	88	2
8	Работа лечащего врача	95	93	95	2

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

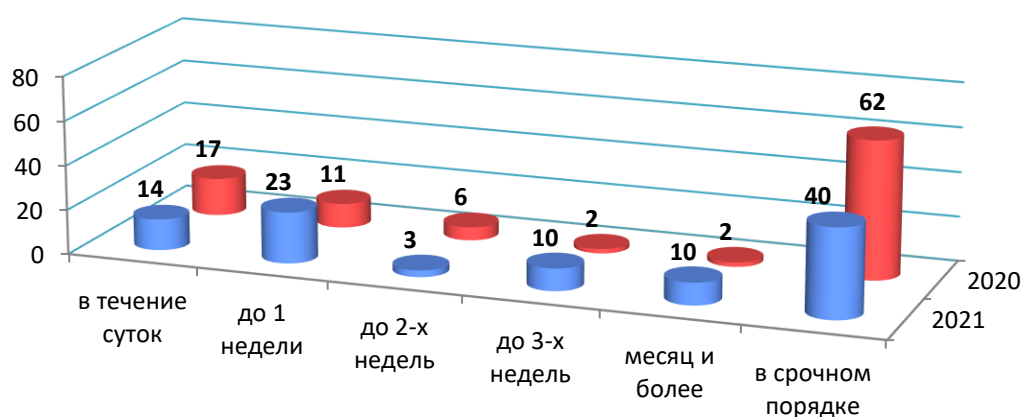
характеристика «обеспеченность медикаментами и расходными материалами» – 91%.

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.

Структура времени ожидания плановой госпитализации в КС (%)

Диаграмма 5



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.

4. 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 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%.