



**ОЦЕНКА ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ
ПО УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ –**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ПРОЕКТА «МОДЕРНИЗАЦИЯ ПЕРВИЧНОГО ЗВЕНА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(ПО ИТОГАМ ОПРОСОВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ НА ТЕРРИТОРИИ
ХАБАРОВСКОГО КРАЯ В АВГУСТЕ-ОКТЯБРЕ 2022 ГОДА)**

ДОКЛАДЧИК: ВОЛОШЕНКО ЕВГЕНИЙ БОРИСОВИЧ
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ХКФОМС ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОМС





ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ «ОЦЕНКА ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ ПО УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ, ПРОЦЕНТ» (ДАЛЕЕ – ПОКАЗАТЕЛЬ):

- **УСТАНОВЛЕН ВО ИСПОЛНЕНИЕ ПОРУЧЕНИЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ В.В. ПУТИНА ОТ 15 ЯНВАРЯ 2022 ГОДА № ПР-54 ДЛЯ ОЦЕНКИ ДОСТИЖЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННО ЗНАЧИМОГО РЕЗУЛЬТАТА «ОРГАНИЗОВАНО ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ С ПРИБЛИЖЕНИЕМ К МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА, МЕСТУ ОБУЧЕНИЯ ИЛИ РАБОТЫ ИСХОДЯ ИЗ ПОТРЕБНОСТЕЙ ВСЕХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ С УЧЕТОМ ТРЕХУРОВНЕВОЙ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»**
- **ВНЕСЕН В ПАСПОРТ ФЕДЕРАЛЬНОГО ПРОЕКТА «МОДЕРНИЗАЦИЯ ПЕРВИЧНОГО ЗВЕНА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ», В РАМКАХ КОТОРОГО РЕАЛИЗУЮТСЯ РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ**

**МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЯ УТВЕРЖДЕНА ПРИКАЗОМ МИНЗДРАВА РОССИИ
ОТ 19.07.2022 № 495**





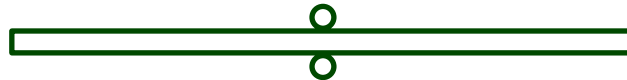
ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ – ДАННЫЕ ВЫБОРОЧНОГО ОПРОСА РЕСПОНДЕНТОВ ПО ВОПРОСНИКУ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ»

ПОКАЗАТЕЛЬ РАССЧИТЫВАЕТСЯ ПО ОТВЕТАМ «ПО БОЛЬШЕЙ ЧАСТИ УДОВЛЕТВОРЕН» И «АБСОЛЮТНО УДОВЛЕТВОРЕН» К ОБЩЕМУ ЧИСЛУ РЕСПОНДЕНТОВ, ОТВЕТИВШИХ НА 15-й ВОПРОС АНКЕТЫ «ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ?» В СУБЪЕКТЕ РОССИИ В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ (%)

**ОЦЕНКА
ОБЩЕСТВЕННОГО
МНЕНИЯ ПО
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ
МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩЬЮ В
ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ
(ПРОЦЕНТ)**



ЧИСЛО РЕСПОНДЕНТОВ, В ХОДЕ ОПРОСА ВЫБРАВШИХ ОТВЕТЫ
«ПО БОЛЬШЕЙ ЧАСТИ УДОВЛЕТВОРЕН» И «АБСОЛЮТНО
УДОВЛЕТВОРЕН» НА 15-й ВОПРОС «ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО В
ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ?» ЗА
ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД



ОБЩЕЕ ЧИСЛО РЕСПОНДЕНТОВ, ОТВЕТИВШИХ НА ВОПРОС
«ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ?» ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД



ВЫБОРКА ДЛЯ ОПРОСА В СУБЪЕКТЕ ФОРМИРУЕТСЯ ФГБУ «ЦНИИОИЗ» МИНЗДРАВА РОССИИ ЕЖЕМЕСЯЧНО И РАЗБИВАЕТСЯ:



НА ГОРОДСКОЕ И СЕЛЬСКОЕ НАСЕЛЕНИЕ



ПО ПОЛУ (МУЖСКОЙ, ЖЕНСКИЙ)



**ПО ВОЗРАСТУ
(5 ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП: 18-24; 25-34; 35-44; 45-64; 65+ ЛЕТ)**

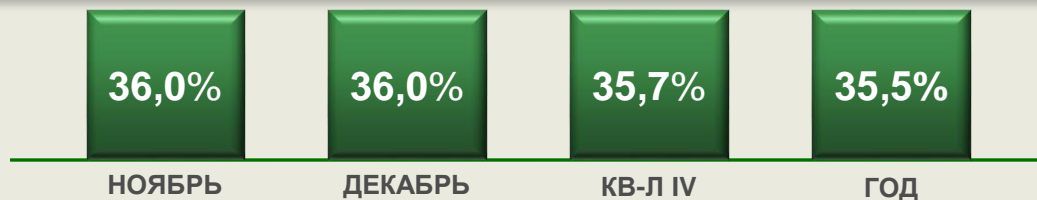
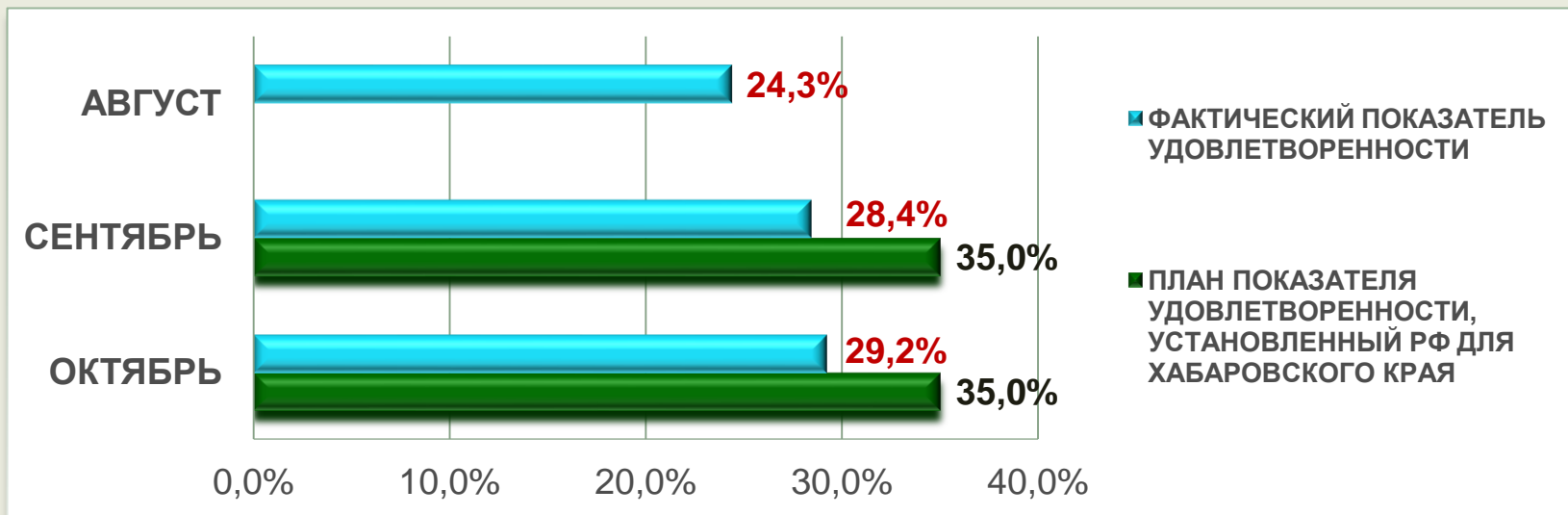
ВЫБОРКА ПО ХАБАРОВСКОМУ КРАЮ

СУБЪЕКТ РФ	ГОРОДСКОЕ НАСЕЛЕНИЕ										СЕЛЬСКОЕ НАСЕЛЕНИЕ										ОБЩЕЕ ЧИСЛО
	МУЖЧИНЫ					ЖЕНЩИНЫ					МУЖЧИНЫ					ЖЕНЩИНЫ					
	18-24	25-34	35-44	45-64	65+	18-24	25-34	35-44	45-64	65+	18-24	25-34	35-44	45-64	65+	18-24	25-34	35-44	45-64	65+	
ХАБАРОВСКИЙ КРАЙ	23	54	51	70	30	20	50	52	86	65	9	12	12	17	7	5	7	10	18	11	609





ПОКАЗАТЕЛЬ «ОЦЕНКА ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ ПО УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ, ПРОЦЕНТ» В ХАБАРОВСКОМ КРАЕ



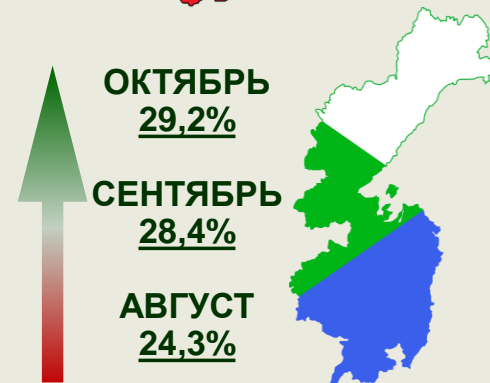
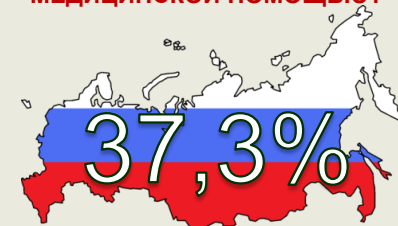


РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА В АВГУСТЕ-ОКТЯБРЕ 2022 г. ПО ДОМЕНАМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И НЕПОСРЕДСТВЕННО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ХАБАРОВСКОМУ КРАЮ (ВОПРОС № 15)

ДОМЕН УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ	АВГУСТ	СЕНТЯБРЬ	ОКТЯБРЬ	ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ	20,2%	16,1%	16,3%	33,2%
ОБЩЕЕ ОЖИДАНИЕ	20,4%	14,1%	15,9%	32,1%
ОЖИДАНИЕ У КАБИНЕТА	21,2%	14,3%	21,3%	35,4%
КОМФОРТ В ОРГАНИЗАЦИИ	31,9%	24,3%	35,8%	46,0%
ОТНОШЕНИЕ ПЕРСОНАЛА	31,5%	29,7%	41,4%	48,5%
ОБЪЯСНИЛИ ЛЕЧЕНИЕ	35,0%	33,5%	42,0%	47,4%
СООТВЕТСТВИЕ ОЖИДАНИЯМ	31,7%	19,2%	32,8%	40,7%
ЛОЯЛЬНОСТЬ К ОРГАНИЗАЦИИ	30,0%	22,2%	29,7%	38,4%



№ 15. ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ?





РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В ХАБАРОВСКОМ КРАЕ НА ПРИМЕРЕ ОПРОСА В ОКТЯБРЕ 2022 г.

ЧАСТОТА РЕШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОБЛЕМ

76,0%

ДОЛЯ
РЕСПОНДЕНТОВ, У
КОТОРЫХ БЫЛА
РЕШЕНА
ПРОБЛЕМА



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТНОШЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

41,4% ДОЛЯ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ
РЕСПОНДЕНТОВ

78,7% РЕСПОНДЕНТОВ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ
МП, БЫЛИ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПЕРСОНАЛОМ

74% РЕСПОНДЕНТОВ, НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ
МП, БЫЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПЕРСОНАЛОМ



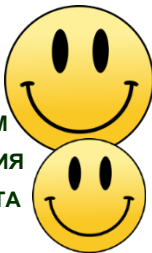


ПОРТРЕТ ПАЦИЕНТА В ХАБАРОВСКОМ КРАЕ (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА В ОКТЯБРЕ 2022 г.)



УДОВЛЕТВОРЕННЫЙ ПАЦИЕНТ

- ✓ МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ, ЖИТЕЛИ ГОРОДА, ВОЗРАСТ ОТ 25 ДО 45 ЛЕТ
- ✓ ПОСЕЩАЕТ В ТОМ ЧИСЛЕ ЧАСТНЫЕ МО
- ✓ В ПОЛОВИНЕ СЛУЧАЕВ СТАЛКИВАЕТСЯ С ТРУДНОСТЯМИ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ В УДОБНОЕ ВРЕМЯ
- ✓ В ПОЛОВИНЕ СЛУЧАЕВ СТАЛКИВАЕТСЯ С ТРУДНОСТЯМИ В ОЖИДАНИИ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ
- ✓ СМОГ ЗАЙТИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ ПО ВРЕМЕНИ ЗАПИСИ
- ✓ УДОВЛЕТВОРЕН КОМФОРТОМ В МО
- ✓ ИМЕЕТ ПОЗИТИВНЫЙ ОПЫТ ОБЩЕНИЯ С МЕДПЕРСОНАЛОМ
- ✓ ДОВОЛЕН ОБЪЯСНЕНИЯМИ ВРАЧА О НАЗНАЧЕНИИ ЛЕЧЕНИЯ
- ✓ ОРГАНИЗАЦИЯ СООТВЕТСТВОВАЛА ОЖИДАНИЯМ ПАЦИЕНТА
- ✓ ЛОЯЛЕН К МО



НЕУДОВЛЕТВОРЕННЫЙ ПАЦИЕНТ

- ✓ МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ, ЖИТЕЛИ СЕЛА, ВОЗРАСТ ОТ 25 ДО 65 ЛЕТ
- ✓ ПОСЕЩАЕТ В ТОМ ЧИСЛЕ ЧАСТНЫЕ МО
- ✓ ВОЗНИКЛИ ПРОБЛЕМЫ С ЗАПИСЬЮ НА ПРИЕМ В УДОБНОЕ ВРЕМЯ
- ✓ ДОЛГО ЖДАЛ У КАБИНЕТА ВРАЧА
- ✓ НЕКОМФОРТНО НАХОДИТЬСЯ В МО
- ✓ НЕ УДОВЛЕТВОРЕН ОТНОШЕНИЕМ МЕДПЕРСОНАЛА
- ✓ ЛЕЧЕНИЕ НЕ ОБЪЯСНИЛИ ИЛИ НЕ НАЗНАЧИЛИ
- ✓ ОРГАНИЗАЦИЯ НЕ СООТВЕТСТВОВАЛА ОЖИДАНИЯМ ПАЦИЕНТА
- ✓ НЕ ЛОЯЛЕН К МО





ПРЕДЛОЖЕНИЯ МИНЗДРАВА РОССИИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ МП

ДОСТУПНОСТЬ МП

- оценить доступность различных форм записи
- проанализировать время ожидания получения МП, определить имеющиеся проблемы и разработать мероприятия по их устранению
- проанализировать возможность добраться до МО на личном и общественном транспорте
- разработать механизмы направления пациента к специалисту в другую МО в случае болезни/отсутствия специалиста
- проанализировать маршрутизацию выездных форм работы в МО в сельской местности

КОММУНИКАЦИИ МО С ПАЦИЕНТОМ, ВКЛЮЧАЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СМИ

- на региональном уровне разработать программу взаимодействия со СМИ, направленную на повышение престижа медицины
- поддерживать сайты и социальные сети МО в актуальном состоянии
- увеличить доступность информационно-просветительской печатной продукции с рекомендациями по ЗОЖ и профилактике ХНИЗ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕРСОНАЛА С ПАЦИЕНТОМ

- разработать и внедрить инструкции для персонала по порядку действий в конфликтных ситуациях с пациентом
- для профилактики конфликтных ситуаций организовать обучение персонала, контактирующего с пациентами, основам конфликтологии
- проверить наличие и эффективность различных форм приглашения граждан на профилактические мероприятия

УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ В МО

- внедрить основные положения «Методических рекомендаций для руководителей МО ПМСП»
- обеспечить комфортное пребывание пациента в МО (доступ к питьевой воде, комфортные зоны ожидания, наличие Wi-Fi)

СИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

- проводить системный мониторинг удовлетворенности пациентов
- внедрить стандарт системы управления организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов МП





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ДОКЛАДЧИК: **ВОЛОШЕНКО ЕВГЕНИЙ БОРИСОВИЧ**
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ХКФОМС ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОМС
