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»

31.08.2022 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 первом полугодии 2022 года, и результатах оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае в августе 2022 года».

Во исполнение решения заседания Координационного совета, состоявшегося 26.04.2022, представляем вниманию информацию 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 I полугодии 2022 года ХКФОМС и Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».

Анкетирование проведено в 49 медицинских организациях (далее – МО), из них в 42 структурных подразделениях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (далее - АПП), в 32 – специализированную помощь в стационарных условиях (далее - КС) и в 39 - стационарозамещающую медицинскую помощь в условиях дневного стационара (далее - ДС).

Анкетирование проводилось по анкете 1 уровня (6 вопросов), которая выявляет уровень удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи (далее – МП). В анкету дополнительно включен вопрос об удовлетворенности услугами скорой медицинской помощи (далее – СМП).

Согласно квотной выборке, сформированной с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную МП за 9 месяцев 2021 г., в I полугодии 2022 г. всего опрошено 1593 (100%) респондента (в МО - 1580, вне МО - 13), из них в городах Хабаровске, Комсомольске-на-Амуре – 1143 чел. (71,8%); в районах – 450 чел. (28,2%).

По результатам анкетирования в 8 МО в целом по всем видам 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 2022 год (целевое значение – 69,5)[[1]](#footnote-1).

Уровень удовлетворенности населения доступностью и качеством МП (далее – уровень удовлетворенности) по видам: первичная медико-санитарная помощь (далее - ПМСП), специализированная МП (далее - СМП), скорая МП и условиям МП: АПП, ДС, КС - представлен в таблице 1.

Таблица 1

Уровень удовлетворенности по видам и условиям оказания МП(%) в целом по краю в I полугодии 2022 г.

(целевое значение в целом – 69,5%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды и условия оказания медицинской помощи | I полугодие 2021 г. | I полугодие 2022 г. | Динамика к I полугодию 2021 г. |
| \*ПМСП (АПП) | 67,2 | 68,8 | 1,6 |
| ПМСП и \*\*СП (ДС) | 85,6 | 84,2 | -1,4 |
| СП (КС) | 83,4 | 84,7 | 1,3 |
| Скорая МП (вне МО) | 88,8 | 86,4 | -2,4 |
| Всего | 78 | 78,4 | 0,4 |

\*первичная медико-санитарная помощь

\*\* специализированная помощь

По всем видам и условиям МП в I полугодии 2022 г. в сравнении с I полугодием 2021 г. уровень удовлетворенности остается практически на одном уровне при незначительном росте уровня удовлетворенности по АПП (1,6%) и по КС (1,3%). При этом наблюдается снижение уровня удовлетворенности по ДС и СМП – на 1,4% и 2,4% соответственно.

Однако, несмотря на то, что по данным видам и условиям оказания МП наблюдается снижение уровня удовлетворенности, общий показатель остался практически на одном уровне (78%).

Таблица 2

МО, не достигшие целевого значения ТП ОМС (69,5%) в I полугодии 2022 г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование МО | Показатель удовлетворенности (%) | | Динамика к I полугодию 2021 г. (%) |
| в I полугодии 2021 г. | в I полугодии 2022 г. |
| 1 | КГБУЗ «ГП № 5"» | 64,3 | 65,5 | 1,2 |
| 2 | КГБУЗ «КДЦ» | 83,1 | 65,3 | -17,8 |
| 3 | КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска | 66,4 | 68,4 | 2 |
| 4 | КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана | 82,2 | 68,5 | -13,7 |
| 5 | КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» | 50,8 | 65,7 | 14,9 |
| 6 | КГБУЗ «Охотская ЦРБ» | 64,6 | 68,6 | 4 |
| 7 | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 59,4 | 59,1 | -0,3 |
| 8 | КГБУЗ «Солнечная районная больница» | 94,4 | 68,1 | -26,3 |

Из данных таблицы 2 следует, что из 8 МО в 3 МО (выделены  цветом) в динамике отмечено существенное снижение показателя удовлетворенности в целом по МО относительно I полугодия 2021 г.

Самое значительное снижение уровня удовлетворенности отмечено в КГБУЗ «Солнечная районная больница» (-26,3%).

Существенная положительная динамика по уровню удовлетворенности в сравнении с I полугодием 2021 г., несмотря на недостигнутое значение показателя в целом по МО, прослеживается в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (+15%).

В КГБУЗ «Амурская ЦРБ» значение показателя осталось практически на одном уровне, и это наименьшее значение показателя уровня удовлетворенности (59%) в I полугодии 2022 г.

По АПП положительная динамика удовлетворенности в I полугодии 2022 г. в сравнении с I полугодием 2021 г. при невыполнении целевого показателя из 20 МО наблюдается в 7 МО (35%), отрицательная динамика – в 12 МО.

Наименьший уровень удовлетворенности по АПП отмечен в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» – 21,8%.

При невыполненном целевом показателе наибольший рост показателя удовлетворенности по АПП отмечен в 5 МО. Максимальная положительная динамика в КГБУЗ «НЦРБ» (+25%).

Существенное снижение уровня удовлетворенности зафиксировано в 9 МО: 6 МО по АПП и 3 МО по ДС.

По ДС «лидером» по наименьшему уровню удовлетворенности является КГБУЗ «Солнечная районная больница» – 58% (-42% в динамике к I полугодию 2021 г.).

По КС необходимо отметить незначительную положительную динамику уровня удовлетворенности при невыполненном целевом показателе в I полугодии 2022 г. относительно аналогичного периода 2021 г. и в КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (3,4%), и в КГБУЗ «НЦРБ» (+4%).

В структурных подразделениях 6 МО в I полугодии 2021 г. уровень удовлетворенности превышал значение целевого показателя 2021 г.[[2]](#footnote-2) (69,4%), а к I полугодию 2022 г. снизился в пределах от 4,5% до 42% и не достиг целевого значения (69,5%): КГБУЗ «Городская больница № 7», КГБУЗ «ДГБ», КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ», КГБУЗ «Вяземская районная больница», КГБУЗ «Солнечная районная больница», КГБУЗ «Хабаровская РБ».

Не достигнут целевой показатель удовлетворенности в I полугодии 2022 г. по нескольким условиям оказания МП:

- КГБУЗ «Городская больница № 7» (АПП и ДС);

- КГБУЗ «Хабаровская РБ» (АПП и ДС);

- КГБУЗ «Солнечная районная больница» (АПП и ДС);

- КГБУЗ «НЦРБ» (АПП и КС);

- КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (АПП и КС).

В 10 МО по итогам I полугодия 2022 г. целевой показатель ТП ОМС по некоторым видам и условиям оказания медицинской помощи достиг утвержденного значения в отличие от I полугодия 2021 г. и даже несколько превысил его (от +5% до +41%).

Амбулаторно-поликлиническая помощь. Отмечено увеличение более чем на 7% уровня удовлетворенности по АПП в характеристиках доступности необходимых лабораторных исследований/анализов и работы врачей в поликлинике в I полугодии 2022 г. в сравнении с I полугодием 2021 г. На 6% увеличилась и удовлетворенность доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.).

Наименьший уровень удовлетворенности в I полугодии 2022 г. (как и в I полугодии 2021 г.) по показателю «оснащенность современным медицинским оборудованием» (около 49%). Крайне низкие значения уровня удовлетворенности по данному показателю отмечены в 4 МО: КГБУЗ «Ванинская ЦРБ», КГБУЗ «Охотская ЦРБ», КГБУЗ «Хабаровская РБ» – 0%, КГБУЗ «Амурская ЦРБ» – 4,3%. Именно эти МО не достигли целевого показателя по АПП.

Уровень удовлетворенности доступностью медицинской помощи врачей-специалистов по-прежнему остается крайне невысоким (52,8%). Наименьший уровень удовлетворенности по данному показателю демонстрируют 5 МО: КГБУЗ «Ванинская ЦРБ», КГБУЗ «Охотская ЦРБ», КГБУЗ «Вяземская районная больница» – 0%, КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (13%), КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» (14,3%).

Необходимо отметить, что в I полугодии 2022 г. уровень доверия к работе врачей в поликлинике вновь увеличился (+7,6%), тогда как в 2021 г. он сократился на 6,6% в сравнении с 2020 г.

Дневной стационар. Незначительное повышение уровня удовлетворенности по ДС в I полугодии 2022 г. относительно I полугодия 2021 г. отмечено по показателям «комплекс предоставляемых медицинских услуг» – 5,5% и «оснащенность современным медицинским оборудованием» – 3,5%. При этом уровень удовлетворенности последним показателем и в I полугодии 2022 г. не достигает 60%.

Наименьшие показатели по оснащенности современным медицинским оборудованием отмечены в 3 МО: КГБУЗ «Солнечная районная больница», КГБУЗ ДГП 24 Хабаровска – 33,3%, КГБУЗ «Городская больница № 7» – 23,5%.

На незначительное снижение уровня удовлетворенности техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений и комфортностью мест пребывания пациентов повлияли результаты опроса в КГБУЗ «Городская больница № 7» (29,4% по обоим показателям).

Круглосуточный стационар. Снижение уровня удовлетворенности в I полугодии 2021 г. отмечено по 4 показателям (питание, оснащенность современным медицинским оборудованием, обеспеченность медикаментами и расходными материалами, срок ожидания плановой госпитализации). Самое значительное снижение по питанию и по оснащенности современным мед. оборудованием – на 4% и 5% соответственно; меньшее (0,3%) – по показателю «обеспеченность медикаментами и расходными материалами».

Наименьший показатель по оснащенности современным медицинским оборудованием отмечен в КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (20%).

На снижение уровня удовлетворенности питанием и оснащенностью современным медицинским оборудованием повлияли результаты опроса в КГБУЗ «НЦРБ» (35,7% по обоим показателям).

По показателям «работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)» и «работа лечащего врача» заметен незначительный рост в пределах 2%.

К услугам СМП в I полугодии 2022 г. обратилось 25% опрошенных, из них 86,4% удовлетворены качеством МП.

В целом по результатам социологического опроса отмечено следующее:

1. В I полугодии 2022 г. уровень доверия к врачам, который прослеживается по всем видам и условиям оказания МП, вернулся к высоким показателям, как в 2020 г.; по АПП отмечен рост показателя на 7,6%, но целевой показатель ТП ОМС по АПП так и не достигнут.

2. В структурных подразделениях 21 МО не достигнуто целевое значение ТП ОМС в I полугодии 2022 г., при этом по структурным подразделениям 7 МО отмечена отрицательная динамика в сравнении с I полугодием 2021 г., когда целевой показатель в них превышал целевое значение ТП ОМС 2021 г.

3. Наименьший уровень удовлетворенности в I полугодии 2022 г. по всем видам МП сохраняется по показателю «оснащенность современным медицинским оборудованием». Аналогичная ситуация отмечена и в I полугодии 2021 года.

Обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в первом полугодии 2022 года размещен на официальном сайте ХКФОМС в сети Интернет в разделе «Медицинским организациям», направлен в адрес заместителя Председателя Правительства края по социальным вопросам Е.Л. Никонова, министерства здравоохранения Хабаровского края и руководителей медицинских организаций, не достигших целевого показателя.

Дополнительно участники заседания проинформированы о том, что во исполнение поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина от 15 января 2022 года № Пр-54 с целью установления показателя, характеризующего удовлетворенность населения качеством медицинской помощи, а также осуществление мониторинга достижения целевого показателя Минздравом России в паспорт федерального проекта внесен дополнительный показатель «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», в рамках которого реализуются региональные программы.

На основании приказа Минздрава России от 19.07.2022 № 495[[3]](#footnote-3) в августе 2022 года Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ–Мед» (далее – СМО) в соответствии с выборкой, поступившей из ФОМС, проведен телефонный опрос 609 человек, из них городское население - 501 респондент, сельское – 108 респондентов.

Результаты опроса представлены в ХКФОМС в виде сводного файла «Шаблон для фиксации результатов опроса» в формате xlsx. Шаблон заполнен в соответствии с инструкцией по проведению опроса для страховых представителей.[[4]](#footnote-4) Замечаний к качеству заполнения шаблона нет.

Согласно пункту 5 методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» (далее – Показатель) Показатель определялся соотношением числа респондентов, в ходе опроса выбравших ответы «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» (ответы 5, 6) на 15-й вопрос «Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?» к общему числу респондентов, ответивших на данный вопрос в субъекте Российской Федерации в отчетном периоде (процент). Ответ 4 – скорее удовлетворен/соответствовал в расчете Показателя не учитывается.

Итоговый Показатель, рассчитанный на основании опроса застрахованных лиц, проведенного СМО, составил по Хабаровскому краю в августе 2022 года 24,3%.

В соответствии с пунктом 4 методики опрос считается завершенным и данные подлежат дальнейшему анализу в случае, если респондент дал ответы на все вопросы анкеты с 1-го по 15-й. Самые низкие показатели в ответах на вопросы с использованием шкалы оценки 1-6 (соотношение числа респондентов в ходе опроса выбравших ответы 5 – по большей части согласен/удовлетворен и 6 – абсолютно согласен/удовлетворен к общему числу респондентов), которые могут повлиять на ответ на 15-й вопрос, зафиксированы в следующих ответах на вопросы:

– 6. Насколько Вы согласны с утверждением, что сейчас Вы можете записаться к врачу в удобное для Вас время? – 20,2% (123 ответа 5 и 6, ответ 4 – 221);

– 7. Насколько Вы удовлетворены длительностью ожидания медицинской услуги с момента возникновения потребности в медицинской помощи до момента ее получения? – 20,4% (124 ответа 5 и 6, ответ 4 – 208);

– 8. Насколько Вы удовлетворены длительностью ожидания непосредственно перед кабинетом? – 21,2% (129 ответов 5 и 6, ответ 4 – 199);

– 15. Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью? – 24,3% (148 ответов 5 и 6, ответ 4 – 310);

– 16. Оцените, насколько Вы удовлетворены доступностью медицинской помощи в Вашем регионе? – 14,6% (89 ответов 5 и 6, ответ 4 – 311).

По результатам обсуждения представленной информации

**РЕШИЛИ:**

1. Хабаровскому краевому фонду обязательного медицинского страхования (Пузакова Е.В.) направить информацию о результатах оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае в августе 2022 года в министерство здравоохранения Хабаровского края.

Срок: до 10.09.2022

2. Хабаровскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.) продолжить проведение социологических опросов застрахованных лиц в соответствии с квотными выборками, внесение информации в ПО «ХКФОМС.Анкетирование» и представление сводных дезагрегированных данных опроса для расчета показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае; направление показателя оценки в министерство здравоохранения Хабаровского края для ознакомления.

Срок: ежемесячно

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

3.1. Ознакомиться с результатами социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в первом полугодии 2022 года и данных опроса для расчета показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае в августе.

3.2. Принять меры, направленные на достижение целевого показателя удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи, установленного Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов (Постановление Правительства Хабаровского края от 30.12.2021 № 696-пр), и на повышение показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае.

1. 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» [↑](#footnote-ref-1)
2. Постановление Правительства Хабаровского края от 30.12.2020 № 587-пр (ред. от 20.05.2021) «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов» [↑](#footnote-ref-2)
3. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.07.2022 № 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, %» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение» [↑](#footnote-ref-3)
4. Письмо ФОМС от 22.08.2022 № 00-10-30-3-04/9498 «Регламент информационного взаимодействия в рамках приказа № 495, а также схема информационной логистики взаимодействия всех участников реализации Приказа № 495» [↑](#footnote-ref-4)