

Обзор результатов выборочного опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в III квартале 2023 года

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 № 76¹ (далее – Методика), на основании приказа Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 20.06.2023 № 99² в III квартале 2023 года Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед», осуществляющим деятельность в сфере ОМС на территории Хабаровского края, проведен выборочный опрос в форме анкетирования.

Цель – 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 удовлетворенностью деятельностью МО, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и отдельно для оценки удовлетворенностью деятельностью МО, оказывающей медицинскую помощь (далее – 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 медицинскую помощь.

В III квартале 2023 г. анкетирование проведено на основании квотной выборки в 27 МО, в том числе в 25 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в амбулаторных условиях, и в 14 структурных подразделениях МО, оказывающих МП в стационарных условиях.

Квотная выборка на 2023 г. сформирована с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную в период с января по сентябрь 2022 г. медицинскую помощь. 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 удовлетворен» согласно опросного листа «Анкета об удовлетворенности

¹ 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»

² Приказ ХКФОМС от 20.06.2023 № 99 «О проведении опроса для оценки удовлетворенности застрахованных лиц деятельностью медицинских организаций»

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 III квартале 2023 г. уровень удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений составляет 73,2%, стационаров – 83,7%.

Уровень удовлетворенности по условиям оказания медицинской помощи

Наименование МО	АПУ		Стационар	
	Кол-во оценок	% удовл.	Кол-во оценок	% удовл.
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 16»	55	45,5	-	-
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	65	49,2	77	98,7
КГБУЗ «КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМЕНИ ПРОФЕССОРА С.И.СЕРГЕЕВА»	60	50	147	81
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	55	54,5	77	96,1
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	105	60	77	63,6
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №8»	55	61,8	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 15»	110	63,6	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 11»	125	66,4	-	-
КГБУЗ «СОВЕТСКО-ГАВАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	115	67	84	81
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ М.И. ШЕВЧУК	55	69,1	-	-
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	105	73,3	70	42,9
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	60	75	-	-
КГБУЗ «АМУРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	105	76,2	77	90,9
КГБУЗ «КОМСОМОЛЬСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	110	76,4	-	-
КГБУЗ «СОЛНЕЧНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	90	77,8	224	78,6
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 7»	55	78,2	161	93,2
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	110	78,2	-	-
КГБУЗ «РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА РАЙОНА ИМЕНИ ЛАЗО»	55	78,2	84	98,8
КГБУЗ «КНЯЗЕ-ВОЛКОНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	55	80	77	98,7
КГБУЗ «ВЕРХНЕБУРЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	55	83,6	-	-
КГБУЗ «ТРОЙЦКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	140	85	-	-
КГБУЗ «ОХОТСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	45	88,9	-	-

КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»	105	92,4	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3»	50	100	77	98,7
КГБУЗ «УЛЬЧСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	55	100	-	-
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ ПРОФЕССОРА А.М. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО	-	-	77	71,4
КГБУЗ «НИКОЛАЕВСКАЯ-НА-АМУРЕ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	-	-	77	75,3

■ Высокий уровень удовлетворенности

■ Низкий уровень удовлетворенности

Самые высокие показатели уровня удовлетворенности отмечены:

- в АПУ (не менее 90%): КГБУЗ «Городская поликлиника № 9», КГБУЗ «Городская больница № 3» и КГБУЗ «Ульчская РБ»;
- в стационарах (не менее 98%): КГБУЗ «Бикинская ЦРБ», КГБУЗ «РБ Лазо», КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» и КГБУЗ «Городская больница № 3».

Самые низкие показатели отмечены в следующих МО:

- в АПУ (не более 50%): КГБУЗ «ГП № 16», КГБУЗ «Бикинская ЦРБ», КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева;
- в стационарах (не более 64%): КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «Вяземская районная больница».

Уровень удовлетворенности по критериям, характеризующим работу по условиям оказания медицинской помощи

1. В амбулаторно-поликлинических учреждениях

Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	68,4
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	65,9
Сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	72,9
Санитарно-гигиеническое состояние МО	81,7
Удовлетворенность МП	77,2

Из всех критериев работы АПУ самое высокое значение показателя демонстрирует «санитарно-гигиеническое состояние МО» (около 82%). Самое низкое – «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» (около 66%) и «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (68%).

На показатель первых двух критериев удовлетворенности существенно повлияли результаты опросов в следующих МО:

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	45,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 16»	45,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 8»	45,5
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	46,2
Сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» ИМЕНИ А.В. ШУЛЬМАНА	36,4
КГБУЗ «БИКИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	38,5
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	41,7
КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 16»	45,5

Самый низкий показатель удовлетворенности по критерию «сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми» (около 46%) демонстрируют сразу 3 МО: КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана, КГБУЗ «ГП № 16» и КГБУЗ ГП 8 Хабаровска.

По критерию «сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов» наименьшее значение у КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (36,4%).

2. В стационарных учреждениях

Критерии удовлетворенности деятельностью МО	Показатель удовлетворенности (%)
Сроки ожидания оказания плановой госпитализации	87,4
Обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	82,3
Обеспечение расходными материалами при стационарном лечении	83,8
Информирование врачом ЗЛ о проведенных исследованиях и назначенном лечении	84,8
Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	69,7
Санитарно-гигиеническое состояние МО	86,4
Удовлетворенность МП	91,4

Из критериев работы стационарных учреждений самое высокое значение показателя демонстрирует «удовлетворенность МП» (91%). Самое низкое – «удовлетворенность питанием» (около 70%).

На низкий уровень удовлетворенности питанием, получаемым в стационарных условиях, повлияли показатели в следующих МО:

Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)
Удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	
КГБУЗ «ВЯЗЕМСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	20
КГБУЗ «ВАНИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	45,5
КГБУЗ «АМУРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	54,5

В КГБУЗ «Вяземская районная больница» отмечено самое низкое значение удовлетворенности питанием (20%).

По результатам выборочного опроса отмечено следующее:

1. Удовлетворенность деятельностью стационарных учреждений на 10% выше удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений.

2. На показатель удовлетворенности деятельностью амбулаторно-поликлинических учреждений влияют сроки ожидания приема врачей-терапевтов и консультаций врачей-специалистов.

3. В стационарных учреждениях показатель критерия «удовлетворенность питанием» существенно ниже значений остальных критериев.