

Обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2022 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 2022 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 60 (94%) медицинских организациях (далее – МО) из 64 возможных (за исключением стоматологических поликлиник и МО, выполняющих отдельные лабораторные, диагностические исследования), расположенных в 18-ти муниципальных образованиях и районах края: 32 МО – в г. Хабаровске, 10 МО – в г. Комсомольск-на-Амуре, 18 МО – в районах Хабаровского края.

Квотная выборка на 2022 г. сформирована с учетом половозрастной структуры застрахованных лиц по данным реестров счетов за оказанную в 2021 г. медицинскую помощь (далее – МП). Всего опрошено 2436 респондентов (в МО - 2 390, вне МО - 46), из них в г. Хабаровске – 1189 чел. (49%), в г. Комсомольске-на-Амуре – 462 чел. (19%), в районах – 785 чел. (32%).

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

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»

(круглосуточных) (далее – КС) для выявления причин неудовлетворенности пациентов доступностью и качеством МП.

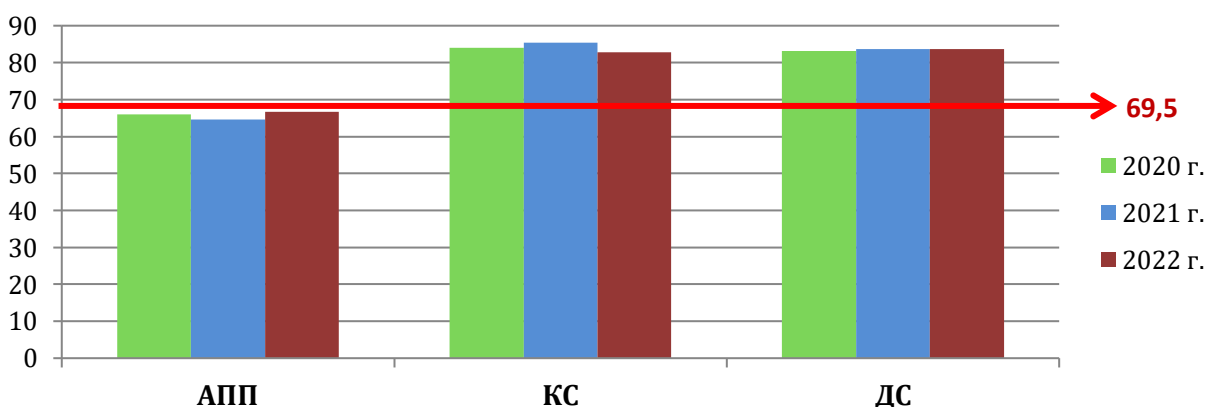
Из общего числа респондентов по анкетам 1 уровня (первый этап) опрошено 2100 чел. (86%), по анкетам 2 уровня (второй этап) 336 чел. (14%). Второй этап анкетирования проводился в 26 МО края, в которых по итогам первого этапа не достигнут целевой показатель удовлетворенности населения МП, установленный Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края (далее - целевое значение ТП ОМС) на 2022 год⁴ – **69,5**.

Уровень удовлетворенности в целом по краю в 2022 г. составляет **75,9%**, что соответствует показателю 2021 г. и больше на 6,5% целевого значения.

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

Уровень удовлетворенности в 2020 - 2022 гг. по условиям оказания МП (%)

Диаграмма 1



Условия оказания медицинской помощи	Период		
	2020 год	2021 год	2022 год
АПП	66	64,6	66,6
КС	84	85,4	82,8
ДС	83,1	83,7	83,6
Целевое значение ТП ОМС	69,3	69,4	69,5

В течение 3-х лет уровень удовлетворенности по АПП в крае остается практически на одном уровне и не достигает целевого значения ТП ОМС (на 2,9% в 2022 г. ниже норматива).

По ДС удовлетворенность остается на прежнем высоком уровне с превышением целевого значения на 14,1%.

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»

Незначительно снизился уровень удовлетворенности по КС по сравнению с 2021 г. (на 2,6%) и составил в 2022 г. 82,8%.

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

Таблица № 1

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2021 г. (%)
		в 2020 г.	в 2021 г.	в 2022 г.	
1	КГБУЗ «ГП № 5»	79,2	61,5	65,5	4,0
2	КГБУЗ «КДЦ»	72,5	75,9	62,2	-13,7
3	КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска	71,2	62,8	64,7	1,9
4	КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана	70,6	74,2	64,6	-9,6
5	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	62,4	50,0	67,8	17,8
6	КГБУЗ «НЦРБ»	62,0	55,0	66,0	11,0
7	КГБУЗ «Охотская ЦРБ»	76,2	68,1	68,0	-0,1
8	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	50,0	55,2	60,8	5,6
9	КГБУЗ «Князе-Волконская РБ»	83,7	87,9	68,4	-19,5
10	ФКУЗ «МСЧ МВД России по Хабаровскому краю»	92,1	70,9	68,8	-2,1
11	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	65,3	62,3	65,5	3,2
12	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	74,6	63,5	61,4	-2,1
13	КГБУЗ «Вяземская районная больница»	87,1	67,2	65,0	-2,2

Из данных таблицы № 1 следует, что из 13 МО в 4 МО (выделены цветом) наблюдается снижение показателя (ниже целевого значения) в целом по МО только по результатам 2022 г., в 5 МО (выделены цветом) – по результатам 2021-2022 гг.

Самое значительное снижение уровня удовлетворенности отмечено в двух МО: КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» (-20%) и КГБУЗ «КДЦ» (-14%).

Несмотря на низкое значение показателя в целом по МО, положительная динамика по уровню удовлетворенности в сравнении с 2021 г. прослеживается в шести МО: КГБУЗ «ГП № 5», КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска, КГБУЗ «Ванинская ЦРБ», КГБУЗ «НЦРБ», КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» и КГБУЗ «Хабаровская РБ». Наибольший рост показателя демонстрирует КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «НЦРБ» – +18% и +11% соответственно.

Наименьшее значение показателя уровня удовлетворенности отмечено в КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» и КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (61%), КГБУЗ «КДЦ» (62%).

На протяжении трех лет 4 МО не достигают целевого значения ТП ОМС: КГБУЗ «Ванинская ЦРБ», КГБУЗ «НЦРБ», КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ», КГБУЗ «Хабаровская РБ». В то же время КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» наблюдается стабильный рост показателя удовлетворенности – около 5% каждый год.

Уровень удовлетворенности по условиям оказания медицинской помощи

По результатам анкетирования из 60 МО в 22 (37%) **не достигнуто** целевое значение ТП ОМС в 2022 г. по определенным условиям оказания медицинской помощи, в 2021 г. – из 63 в 24 МО (38%).

Из 20 МО, не достигших целевого значения по удовлетворенности, в 6 (30%) по АПП наблюдается отрицательная динамика, по ДС – в 2 из 4 МО, по КС – в 2 из 2 МО (табл. № 2).

В 2022 г. самый низкий показатель уровня удовлетворенности по АПП отмечен в КГБУЗ «НЦРБ», КГБУЗ «Амурская ЦРБ» и КГБУЗ «Вяземская районная больница» – 49,5%, 49,6% и 50,3% соответственно.

В КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» значение показателя по ДС на 2022 г. практически не изменилось и по-прежнему составляет наименьшее значение по данному условию оказания МП – 54%.

По КС в КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» показатель опустился на 37,4% и это самое значительное падение показателя уровня удовлетворенности за рассматриваемый период.

МО, не достигшие целевого значения ТП ОМС в 2022 г., по условиям оказания медицинской помощи

Таблица № 2

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2021 г. (%)
		в 2020 г.	в 2021 г.	в 2022 г.	
Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)					
1	КГБУЗ ККБ № 1	77,3	64,1	66,1	2,0
2	КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого	60,9	56,6	69,1	12,5
3	КГБУЗ «ГКП № 3»	73,5	59,1	65,0	6,0
4	КГБУЗ «ГП № 5»	81,8	58,6	59,8	1,2
5	КГБУЗ «КДЦ»	61,1	50,5	57,2	6,7
6	КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска	64,2	56,7	54,6	-2,1
7	КГБУЗ ДГКБ Истомина	69,4	91,3	65,5	-25,9
8	КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук	62,4	71,3	68,3	-2,9

9	КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана	56,6	56,5	55,0	-1,5
10	КГБУЗ «Городская больница № 7»	75,3	51,7	62,7	11,0
11	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	47,2	38,8	59,8	21,0
12	КГБУЗ «НЦРБ»	48,1	35,8	49,5	13,7
13	КГБУЗ «Охотская ЦРБ»	63,6	57,9	59,9	2,0
14	КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ»	56,3	79,1	65,3	-13,8
15	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	-	37,9	59,3	21,4
16	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	59,3	54,7	58,8	4,1
17	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	68,2	63,5	49,6	-13,9
18	КГБУЗ «ВЦРБ»	38,0	60,3	65,0	4,7
19	КГБУЗ «Вяземская районная больница»	39,4	47,7	50,3	2,6
20	КГБУЗ «Солнечная районная больница»	51,5	59,2	62,2	3,0
Дневной стационар при поликлинике (ДС)					
1	КГБУЗ «Городская больница № 7»	81,9	77,7	66,5	-11,3
2	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	50,0	54,4	54,2	-0,3
3	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	65,5	88,5	66,7	-21,8
4	ФКУЗ «МСЧ МВД России по Хабаровскому краю»	-	-	68,8	-
Круглосуточный стационар (КС)					
1	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	-	77,8	63,4	-14,4
2	КГБУЗ «Князе-Волконская РБ»	86,7	89,7	52,4	-37,4

Снижение уровня удовлетворенности в 2022 г. отмечено в 7 МО (выделены цветом), в которых по результатам 2021 г. значение целевого показателя было превышено.

Самое незначительное снижение уровня удовлетворенности в 2022 г. относительно 2021 г. выявлено в КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (-1,5%), КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска (-2%) и КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (-3%).

Несмотря на невысокие показатели уровня удовлетворенности, самый значительный его рост отмечен в 2 МО: КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» и КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» (+21% в каждой).

Существенное снижение уровня удовлетворенности **по АПП** выявлено в КГБУЗ ДГКБ Истомина (↓ на 26%), **по ДС** – КГБУЗ «Хабаровская РБ» (↓ на 22%), **по КС** – КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» (↓ на 37%).

Стоит отметить, что в 2020 г. и в 2021 г. удовлетворенность в КГБУЗ «Городская больница № 7» по ДС и КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» по КС превышала значение целевого показателя ТП ОМС.

В КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» при недостижении целевом показателе в 2022 г. **снижение** уровня удовлетворенности отмечено **по всем видам МП**.

Перечень МО, достигших целевого значения ТП ОМС в 2022 г. по условиям оказания медицинской помощи (в данных МО в 2021 г. уровень удовлетворенности ниже целевого значения)

Таблица № 3

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2021 г. (%)
		в 2020 г.	в 2021 г.	в 2022 г.	
Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)					
1	КГБУЗ ГП № 7 МЗ ХК	60,6	64,9	70,0	5,1
2	КГБУЗ ГП 8 Хабаровска	63,2	56,8	69,6	12,8
3	КГБУЗ ГП № 15	64,8	69,2	70,3	1,1
4	КГБУЗ ГП 16 Хабаровска	67,3	68,0	72,3	4,3
5	ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск"	74,8	67,0	70,6	3,6
6	КГБУЗ «Бикинская ЦРБ»	64,5	62,3	75,8	13,5
Дневной стационар при поликлинике (ДС)					
1	КГБУЗ «ГП № 5»	76,3	68,5	77,2	8,7
2	КГБУЗ ГП 16 Хабаровска	88,5	53,4	85,2	31,8
3	КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук	88,5	67,9	89,7	21,9
4	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	83,9	65,6	95,8	30,2
5	КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница»	91,1	69,0	86,7	17,7
6	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	84,3	66,3	71,9	5,6
Круглосуточный стационар (КС)					
1	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	85,0	69,1	79,2	10,0
2	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	82,5	60,8	69,9	9,2

В 5 МО (выделены цветом), в которых по итогам 2020-2021 гг. целевой показатель не достигнут, уровень удовлетворенности в 2022 г. превышает целевое значение.

Из данных таблицы № 3 следует, что значительный рост уровня удовлетворенности в 2022 г. выявлен в 3 МО по ДС: КГБУЗ ГП 16 Хабаровска, КГБУЗ «Ванинская ЦРБ», КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук. В КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» отмечен высокий уровень удовлетворенности по ДС (около 96%). В данной МО отмечена положительная динамика по всем видам МП.

На протяжении трех лет в КГБУЗ ГП № 7 МЗ ХК, КГБУЗ ГП № 15 и КГБУЗ ГП 16 Хабаровска сохраняется рост уровня удовлетворенности по АПП.

В КГБУЗ «Амурская ЦРБ» снижение показателя в целом по МО произошло по результатам опроса респондентов в поликлинике, тогда как уровень удовлетворенности по ДС и КС на 2022 г. выше показателей 2021 г.

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

1. Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу АПП (в целом по краю), в динамике за 2020-2022 гг.

Таблица № 4

№ п/п	Характеристики работы АПП	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2021 г. (%)
		в 2020 г.	в 2021 г.	в 2022 г.	
1	Техническое состояние, ремонт помещений	78	75	74	-1
2	Оснащенность современным медицинским оборудованием	47	48	43	-5
3	Организация записи на прием к врачу	67	64	67	3
4	Время ожидания приема врача	56	59	61	2
5	Срок ожидание медицинских услуг после записи	61	59	60	1
6	Доступность необходимых лабораторных исследований/анализов	71	64	73	9
7	Доступность диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	56	55	59	4
8	Доступность медицинской помощи терапевта	75	68	77	9
9	Доступность медицинской помощи врачей-специалистов	50	51	52	1
10	Работа врачей в поликлинике	82	81	82	1

Из всех характеристик работы АПП наименьший уровень удовлетворенности зафиксирован по показателю «оснащенность современным медицинским оборудованием», который составил 43%, затруднились ответить по данному показателю 27% респондентов. По сравнению с 2021 г. уровень удовлетворенности оснащенностью современным медицинским оборудованием в 2022 г. снизился на 5%, и это самое значительное снижение показателя по АПП.

Минимальный уровень удовлетворенности по данному показателю выявлен в МО: КГБУЗ «Охотская ЦРБ» – 0%, КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» – 8%, КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» – 12%.

Такая же ситуация и с показателем «доступность медицинской помощи врачей-специалистов». При незначительной положительной динамике уровня удовлетворенности по данной характеристике (+1%), ее значение по-прежнему остается на достаточно низком уровне. В КГБУЗ «Охотская ЦРБ» уровень удовлетворенности по «доступности медицинской помощи врачей-специалистов» составляет 0%. В 7 МО из 20 с отрицательной динамикой по АПП данный показатель не достигает и 40%:

- КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана;
- КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»;
- КГБУЗ «НЦРБ»;
- КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»;
- КГБУЗ «Хабаровская РБ»;
- КГБУЗ «Амурская ЦРБ2»;
- КГБУЗ «Солнечная районная больница».

Также очень низкий уровень удовлетворенности выявлен в КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» по показателю «техническое состояние, ремонт помещений» – 8%.

По показателю «доступность диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)» в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» уровень удовлетворенности составляет 12%

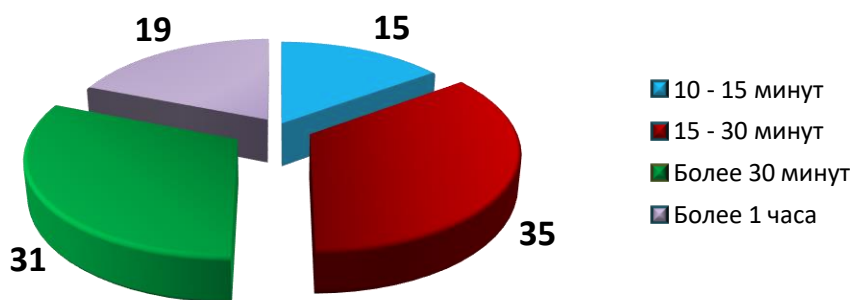
Максимальное значение среди показателей составляет «работа врачей в поликлинике». В 2022 г. значение показателя достигло результатов 2020 г.

В динамике к 2021 г. существенный рост уровня удовлетворенности в целом по краю выявлено по показателям «доступность необходимых лабораторных исследований/анализов» и «доступность медицинской помощи терапевта» (+9%), тогда как на конец 2021 г. по данным показателям была отмечена отрицательная динамика (-7%).

Значение показателя «время ожидания приема врача» выросло на 2% и составило 61%.

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

Диаграмма 2



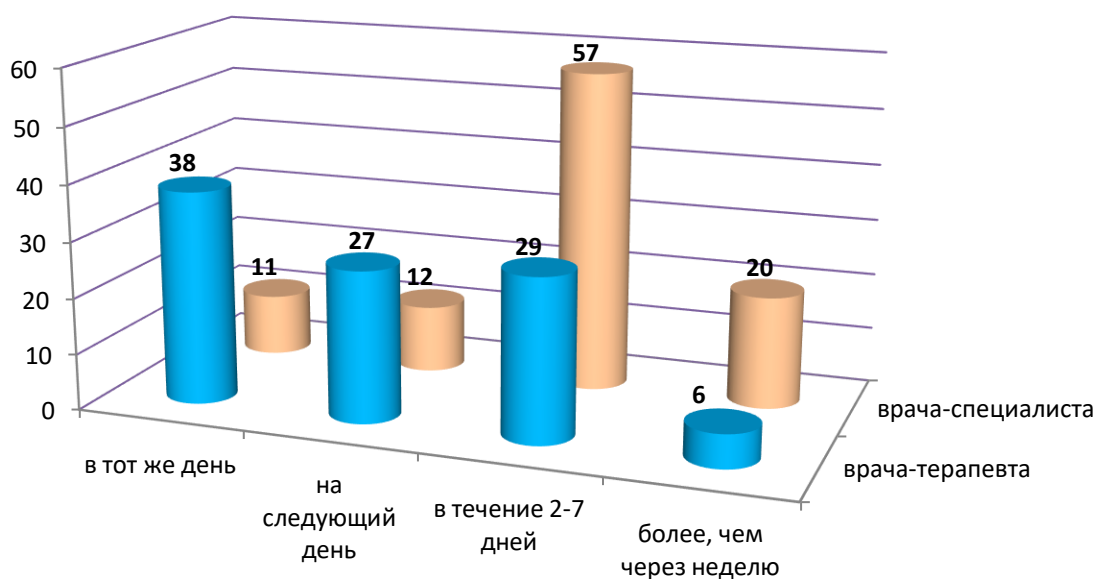
По результатам анкетирования 2 уровня 35% опрошенных в среднем ожидают приема врача 15-30 минут (в 2021 г. – 29%), 31% – более получаса.

Примечательно, что предложенный вариант ответа анкеты «до 5 минут» отметил лишь один из 263 опрошенных по АПП респондентов.

63% респондентов ожидают приема врача перед кабинетом более 1 часа в КГБУЗ «КДЦ» (в 2021 г. показатель составлял около 50%). Также более 1 часа ожидают своей очереди 42% респондентов в КГБУЗ «ГП № 5».

Структура срока ожидания приема врача в МО (%)

Диаграмма 3



Каждый третий смог попасть на прием к врачу-терапевту после записи в тот же день. Для сравнения – в 2021 г. это был каждый пятый. В течение 2-7 дней ждут прием терапевта 29% опрошенных. На следующий день – 27% 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 возросло число респондентов, способных своевременно получить МП врача-терапевта в МО (81%), тогда как в 2021 г. их число составляло 46%.

Больше половины опрошенных попали на прием к врачу-специалисту в течение 2-7 дней (57%), что соответствует срокам, установленным Порядком и условиями предоставления медицинской помощи. Однако в 2021 г. показатель составлял 64%.

Считают, что могут своевременно получить медицинскую помощь врача-специалиста 39%, что на 6% выше значения 2021 г.

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. Медицинская помощь в дневных стационарах

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу ДС (в целом по краю), в динамике за 2020-2022 гг.

Таблица № 5

№ п/п	Характеристики работы ДС	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2021 г. (%)
		в 2020 г.	в 2021 г.	в 2022 г.	
1	Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	88	86	85	-1
2	Комфортность мест пребывания пациентов	89	89	88	-1
3	Комплекс предоставляемых медицинских услуг	86	82	85	3
4	Оснащенность современным мед. оборудованием	58	60	60	0
5	Обеспеченность медикаментами и расходными материалами	84	84	84	0
6	Работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	82	76	78	2
7	Работа лечащего врача	94	96	95	-1

Уровень удовлетворенности в 2022 г. «оснащенностью современным мед. оборудованием» и «обеспеченностью медикаментами и расходными материалами» в сравнении с 2021 г. сохранился на прежнем уровне – 60% и 84% соответственно. Показатель «обеспеченность медикаментами и расходными материалами» третий год остается на достаточно высоком уровне без каких-либо изменений. Наименьший показатель удовлетворенности по данному показателю зафиксирован в КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ» – 0%.

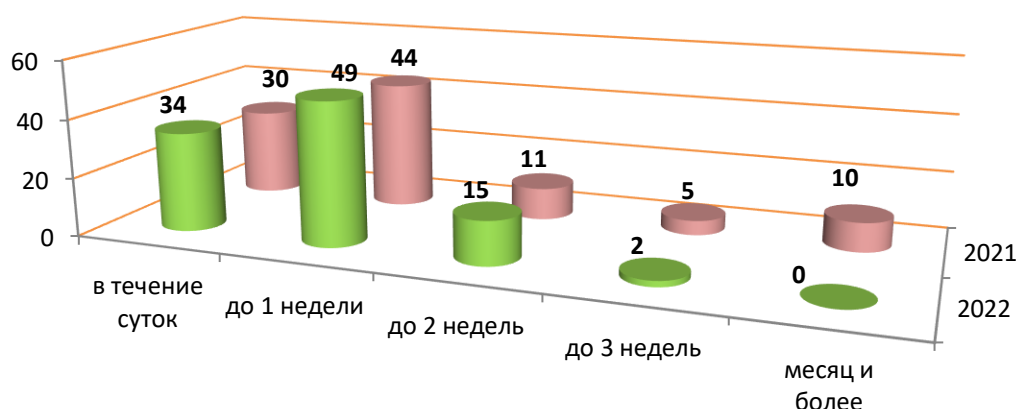
Четверть респондентов затруднились ответить на вопрос об оснащенности современным медицинским оборудованием в ДС.

Незначительно вырос уровень удовлетворенности по показателям «комплекс предоставляемых медицинских услуг» (+3%) и «работа вспомогательных служб» (+2%).

Почти 70% опрошенных не довольны «техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений» и «комфортность мест пребывания пациентов» в КГБУЗ «Городская больница № 7».

Структура времени ожидания места в ДС (%)

Диаграмма 4



Время ожидания места в ДС по результатам анкетирования 2 уровня в 2022 г. у 49% респондентов составило до одной недели, что на 5% выше значения 2021 г. На 4% выросло число респондентов, госпитализированных в течение суток. Однако если в 2020 г. это был каждый второй опрошенный, то по итогам 2022 г. – каждый третий.

3. Медицинская помощь в стационарных учреждениях

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу КС (в целом по краю), в динамике за 2020-2022 гг.

Таблица № 6

№ п/п	Характеристики работы КС	Показатель удовлетворенности (%)			Динамика к 2021 г. (%)
		в 2020 г.	в 2021 г.	в 2022 г.	
1	Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	80	83	79	-4
2	Комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов	84	83	82	-1
3	Питание	80	85	80	-5
4	Оснащенность современным мед. оборудованием	62	68	63	-5
5	Обеспеченность медикаментами и расходными материалами	88	91	85	-6
6	Срок ожидания плановой госпитализации	81	86	81	-5
7	Работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	86	88	88	0
8	Работа лечащего врача	93	95	95	0

По итогам 2022 г. по шести показателям из восьми, характеризующих работу КС, наблюдается снижение показателя, и только по одному из них – «комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов» – крайне незначительное (-1%).

Уровень удовлетворённости по «работе вспомогательных служб» (88%) и «работе лечащего врача» (95%) остался без изменений относительно данных 2021 г.

Наименьший уровень удовлетворенности среди всех показателей работы в 2022 г., как и в 2020-2021 гг., остается по «оснащенности современным медицинским оборудованием» (63%). Стоит отметить отрицательную динамику по данному показателю в 2022 г. по сравнению с 2021 г. (-5%). За счет этого показателя существенно снижен уровень удовлетворенности по КС в КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ», где он составляет 29%. Затруднились ответить на данный вопрос 22% респондентов.

Наибольшее значение удовлетворенности на протяжении трех лет сохраняет показатель «работа лечащего врача» (95%). Уровень удовлетворенности по характеристике «обеспеченность медикаментами и расходными материалами», который по результатам 2021 г. составлял 91%, в 2022 г. снизился на 6%.

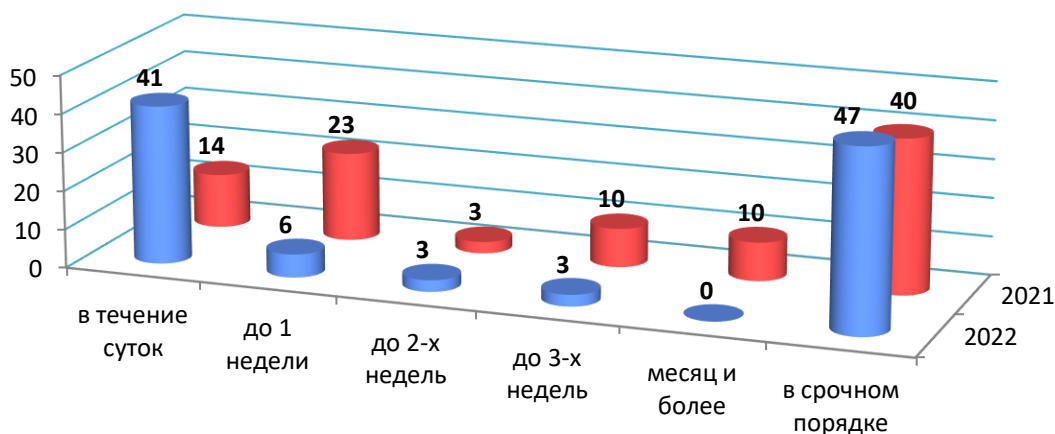
Питанием и сроком ожидания плановой госпитализации удовлетворены на 5% респондентов меньше, чем в 2021 г., и теперь совпадают с результатами 2020 г.

В КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» уровень удовлетворенности по КС значительно снижен по показателям питания и работе вспомогательных служб – 28,6%.

Необходимо отметить, что в КГБУЗ «ДГБ» сроками ожидания плановой госпитализации удовлетворены лишь 47% опрошенных, и это самый низкий показатель по краю.

Структура времени ожидания плановой госпитализации в КС (%)

Диаграмма 5



47% опрошенных госпитализированы в стационар «в срочном порядке» (формулировка из анкеты 2 уровня), что на 7% больше, чем в 2021 г. Число

госпитализированных в течение суток среди опрошенных выросло в 2022 г. на 27%.

4. Скорая медицинская помощь

На момент опроса в течение последних 3 месяцев в СМП обратился каждый четвертый опрошенный, что немногим больше результатов 2021 г., из них 87% удовлетворены качеством МП (на 5% ниже данных 2021 г.).

По результатам социологического опроса отмечено следующее:

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

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

3. Из 60 МО в 22 (37%) не достигнуто целевое значение ТП ОМС в 2022 г. Из них в 14 МО – на протяжении трех лет (с 2020-2022 гг.).

4. В 2022 г., как и в 2020-2021 гг., сохраняется высокий уровень доверия к врачам, который прослеживается по всем видам МП.

5. В 2022 году удовлетворенность по КС снизилась на 2,6%, снижение показателя произошло сразу по 6 характеристикам из 8 рассматриваемых.