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»

19.05.2022 г. Хабаровск

Тема: «Об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях, участвующих в создании «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2021 году

В целях определения уровня удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказанной по программам обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) в Хабаровском крае, в соответствии с п.п. 2.2, 2.4 приказа Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 11.04.2019 № 96 «О формировании отчетности по письму ФФОМС от 29.03.2019 № 3723/30–4/и» страховой медицинской организацией проведен социологический опрос в форме анкетирования среди застрахованных лиц, прикрепленных и получивших медицинскую помощь участкового врача в медицинских организациях (далее – МО), участвующих в создании «Новой модели МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»[[1]](#footnote-1) (далее – Проект).

Анкетирование в 2021 г. проведено в 62 структурных подразделениях 34 МО согласно квотной выборке, установленной ХКФОМС.

Всего опрошено 25435 чел., что на 40% больше по отношению к количеству опрошенных за 2020 г. (18118 чел.).

В 2021 г. структура МО – участников Проекта составила: 30% респондентов опрошены в детских поликлиниках, 70% – во взрослых.

Форма анкеты разработана ФОМС и предполагает ответы на 4 вопроса.

**Вопрос 1.** Насколько Вы удовлетворены временем ожидания приема у кабинета участкового врача (соответствие фактического времени приема времени записи)?

По результатам опроса за 2021 г. отмечен спад удовлетворенности показателем на 7% в сравнении с 2020 г. (61% и 68% соответственно).

Наибольший показатель удовлетворенности зафиксирован в КГБУЗ «Троицкая ЦРБ» (детская поликлиника в с. Троицкое, ул. В.А. Пушникова, д. 10) – 95% (в 2020 г. МО в Проекте не участвовала) и КГБУЗ ДГКБ № 9 (структурное подразделение в г. Хабаровске, ул. Краснореченская, д. 38б) –93% (в 2020 г. показатель составил 88%).

Отрицательная динамика показателя в сравнении с 2020 г. наблюдается в 21 МО. Из них в 10 МО снижение показателя удовлетворенности более 10%.

Наименьший показатель в 2021 г. отмечен в КГБУЗ «Ульчская РБ» (детское поликлиническое отделение в с. Богородское, ул. Пионерская, д. 22) – 25% (в 2020 г. МО в Проекте не участвовала) и в КГБУЗ «ГКП № 3» (отделение в г. Хабаровске, ул. Дикопольцева, д. 34) – 30% (в 2020 г. – 75%).

В 2020 г. наименьший показатель удовлетворенности был отмечен в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (взрослое поликлиническое отделение в рп. Ванино, ул. Октябрьская, д. 27) – 49%, в 2021 г. он снизился до 44%.

При сравнении результатов опроса по Проекту с опросом о доступности и качестве медицинской помощи[[2]](#footnote-2) по показателю удовлетворенности временем ожидания приема врача у кабинета в МО отмечено расхождение в полученных данных. Показатель удовлетворенности в опросе по доступности и качеству медицинской помощи в среднем ниже, чем показатель в опросе по Проекту. Самый высокий разрыв в показателе отмечен в следующих МО:

– КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» – удовлетворенность по опросу в АПУ «Бережливая поликлиника» составила 44% во взрослом поликлиническом отделении и 60% в детском, а по опросу о доступности и качестве медицинской помощи – 12%;

– КГБУЗ «Вяземская РБ» – удовлетворенность по опросу в АПУ «Бережливая поликлиника» составила 72% во взрослом поликлиническом отделении и 87% в детском, а по опросу о доступности и качестве медицинской помощи – 33%.

Наименьшая разница (до 5%), которой можно пренебречь, выявлена в КГБУЗ «Верхнебуреинская ЦРБ», КГБУЗ «Городская больница № 3», КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана, КГБУЗ ДГКБ Истомина, КГБУЗ ДГП № 24.

**Вопрос 2.** Насколько Вы удовлетворены отношением к Вам участкового врача во время приема?

В 2021 г. удовлетворены отношением участкового врача во время приема 79% опрошенных, что на 4% меньше, чем за 2020 г. Снижение показателя относительно 2020 г. более чем на 10% выявлено в 5 МО.

В трех МО выявлено повышение показателя относительно 2020 г. более чем на 10%:

– КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (поликлиника для взрослых в г. Комсомольске-на-Амуре, ул. Володарского, д. 82) – с 71% до 87%;

– КГБУЗ «Охотская ЦРБ» (взрослое поликлиническое отделение в рп. Охотске, ул. Ленина, д. 1) – с 65% до 89%;

– КГБУЗ «Солнечная РБ» (взрослое поликлиническое отделение в п. Березовый, ул. Школьная, д. 10а) – с 81% до 95%; (взрослое поликлиническое отделение в р.п. Солнечный, ул. Ленина, д. 4) – с 82% до 94%.

**Вопрос 3.** Насколько Вы удовлетворены результатом обращения к участковому врачу в целом?

Результатом обращения к участковому врачу в целом удовлетворены 76% респондентов, что также меньше значения за 2020 г., когда данный показатель составил 81%. Снижение показателя относительно 2020 г. более чем на 10% выявлено по 10 МО.

Наименьший показатель удовлетворенности зафиксирован в КГБУЗ ГП № 16 (в г. Хабаровске, ул. Ленина, д. 21) – 48%.

Максимальный уровень удовлетворенности за 2021 г. выявлен в КГБУЗ «ДГБ» (ДП № 7 в г. Комсомольске-на-Амуре, ул. Вокзальная, д. 51) – 98%.

Повышение показателя относительно 2020 г. более чем на 10% выявлено по четырем МО:

– КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (поликлиника для взрослых в г. Комсомольске-на-Амуре, ул. Володарского, д. 82) – с 66% до 83%;

– КГБУЗ «ДГБ» (ДП № 7 в г. Комсомольске-на-Амуре, ул. Вокзальная, д. 51) – с 88% до 98%;

– КГБУЗ «Охотская ЦРБ» (взрослое поликлиническое отделение в рп. Охотске, ул. Ленина, д. 1) – с 59% до 78%;

– КГБУЗ «Солнечная РБ» (взрослое поликлиническое отделение в п. Березовый, ул. Школьная, д. 10а) – с 82% до 95%.

**Вопрос 4.** Насколько Вы удовлетворены организацией прохождения диспансеризации?

В 2021 г. на вопрос о прохождении диспансеризации утвердительно ответили 3392 чел., что составляет 13% от общего числа опрошенных. Из них 75% респондентов удовлетворены ее организацией (в 2020 г. показатель составил 88%).

Наименьший показатель удовлетворенности (50%) отмечен в КГБУЗ «Охотская ЦРБ» (взрослое поликлиническое отделение в рп. Охотске, ул. Ленина, д. 1), где показатель снизился на 19% в сравнении с 2020 г. и в КГБУЗ ГП № 16 (в г. Хабаровске, ул. Королева, д. 12в, в 2020 г. в данном структурном подразделение опрос не проводился).

Максимальное снижение показателя удовлетворенности в сравнении с 2020 г. наблюдается в КГБУЗ ГП № 16 (в г. Хабаровске, ул. Ленина, д. 21) с 97% до 54%, КГБУЗ «Князе-Волконская РБ» (поликлиника для взрослых в п. Князе-Волконское, ул. Молодежная, д. 22) с 96% до 64%, КГБУЗ «ГП № 5» (филиал в г. Хабаровске, ул. Тихоокеанская, д. 85) с 93% до 68%.

Повышение показателя удовлетворенности в сравнении с 2020 г. отмечено в КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (поликлиника для взрослых в г. Комсомольске-на-Амуре, ул. Володарского, д. 82) с 78% до 80%, КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ» (поликлиника для взрослых в г. Советская Гавань, ул. Пионерская, д. 5) с 88% до 92%, КГБУЗ ГП № 15 (взрослое поликлиническое отделение в г. Хабаровске, ул. Ульяновская, д. 15б) с 88% до 91%.

Результат опроса по Проекту различается с результатом телефонных опросов застрахованных лиц, включенных медицинскими организациями в списки для проведения диспансеризации, проведенных Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» за 2021 год[[3]](#footnote-3), где было опрошено 629 чел., прошедших диспансеризацию. Средний показатель удовлетворенности по опросу в рамках Проекта на 18% ниже (75% и 93% соответственно).

По результатам сравнительного анализа опроса отмечено, что уровень удовлетворенности в городских округах (г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре) ниже по всем показателям, чем в муниципальных районах края (диаграмма № 1).

Диаграмма № 1

Уровень удовлетворенности застрахованных лиц доступностью и качеством медицинской помощи в рамках Проекта в городских округах (г. Хабаровск,

г. Комсомольск-на-Амуре) и муниципальных районах края

Уровень удовлетворенности в детских поликлиниках выше по всем показателям, чем во взрослых. Разница в уровне удовлетворенности по показателям «отношение участкового врача во время приема» и «удовлетворенность результатом обращения к участковому врачу в целом» составила 15%. По показателю «время ожидания приема у кабинета участкового врача» 16%.

**Вывод:**

В 2021 г. наблюдается снижение всех показателей удовлетворенности застрахованных лиц качеством медицинской помощи, оказанной участковым врачом в медицинских организациях, участвующих в реализации и тиражировании Проекта, в сравнении с 2020 г.

Несмотря на снижение, значение показателей «удовлетворенность отношением участкового врача во время приема» (79%), «удовлетворенность результатом обращения к участковому врачу в целом» (76%), «удовлетворенность организацией прохождения диспансеризации в текущем году» (75%) остается на «высоком уровне»[[4]](#footnote-4), т.к. удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен(а)» и «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» находится в диапазоне 65-100%.

Показатель «удовлетворенность временем ожидания приема у кабинета участкового врача (соответствие фактического времени приема времени записи)» снизился до 61% (в 2020 г. показатель составил 68%) и оценен как «средний уровень» – удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен(а)» и «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)» находится в диапазоне 45-64%.

По итогам обсуждения представленной информации

**РЕШИЛИ:**

1. Хабаровскому краевому фонду обязательного медицинского страхования (Пузакова Е.В.):

1.1. Направить анализ результатов социологического опроса (анкетирования), проведенного в медицинских организациях, участвующих в создании «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2021 году, в адрес министерства здравоохранения Хабаровского края, руководителей медицинских организаций, участвующих в реализации и тиражировании Проекта, Хабаровского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед». Продолжить анализ результатов анкетирования за 6 месяцев 2022 года и за 2022 год.

Срок: август 2022, март 2023

1.2. Продолжить проверку заполнения анкет АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» на соблюдение требований нормативных документов.

Срок: ежемесячно.

2. Хабаровскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.) продолжить проведение социологических опросов застрахованных лиц в соответствии с квотной выборкой и внесение информации в ПО «ХКФОМС.Анкетирование».

Срок: согласно плану анкетирования

3. Руководителям медицинских организаций, участвующих в создании «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», ознакомиться с результатами социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2021 году.

4. Руководителям медицинских организаций, участвующих в создании «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», с низкими показателя удовлетворенности по результатам анкетирования застрахованных лиц в 2021, разработать мероприятия направленные на выявление причин неисполнения показателя и его достижение в 2022 году.

1. Распоряжение министерства здравоохранения Хабаровского края от 27.01.2021 № 78-р «О внедрении технологии бережливого производства в 2021 году» [↑](#footnote-ref-1)
2. Приказ ФФОМС от 11.06.2015 № 103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» [↑](#footnote-ref-2)
3. Письмо ФФОМС от 26.02.2021 № 00-10-30-04/1101 «Методические рекомендации по взаимодействию участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи» [↑](#footnote-ref-3)
4. Письмо ФФОМС от 29.03.2019 № 3723/30-4/и «О мониторинге реализации мероприятий приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» [↑](#footnote-ref-4)