

Обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в I полугодии 2022 года

В соответствии с Методическими указаниями по проведению социологических опросов застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), 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, Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС) от 17.02.2016 № 37³ в I полугодии 2022 года 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 анкетирования – определение уровня удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказанной по программам ОМС в Хабаровском крае.

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

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»

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края (далее - целевой показатель ТП ОМС) на 2022 год (целевое значение – **69,5**)⁴.

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	Динамика к I полугодию 2021 г.		
	I полугодие 2021 г.	I полугодие 2022 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 же 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 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»

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.

Таблица 3

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

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I полугодию 2021 г. (%)
		в I полугодии 2021 г.	в I полугодии 2022 г.	
1. Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)				
1.1	КГБУЗ ККБ № 1	60,2	66,8	6,6
1.2	КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого	56,8	68,6	11,8
1.3	КГБУЗ "ГП № 5"	60,6	54,5	-6,1
1.4	КГБУЗ «КДЦ»	54,5	65,3	10,8
5	КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска	52,1	51,8	-0,3
1.6	ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Хабаровск»	57,6	67,0	9,4
1.7	КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук	68,2	63,6	-4,6
1.8	КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана	67,5	55,0	-12,5
1.9	КГБУЗ «Городская больница № 7»	71,1	47,7	-23,4
1.10	КГБУЗ «ДГБ»	72,7	68,2	-4,5
1.11	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	21,2	21,8	0,6
1.12	КГБУЗ «НЦРБ»	40,0	64,8	24,8
1.13	КГБУЗ «Охотская ЦРБ»	61,4	55,8	-5,6

1.14	КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ»	79,1	65,5	-13,6
1.15	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	49,4	60,0	10,6
1.16	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	59,6	48,6	-11,0
1.17	КГБУЗ «ВЦРБ»	69,7	66,7	-3,0
1.18	КГБУЗ «Вяземская районная больница»	87,9	54,5	-33,4
1.19	КГБУЗ «Солнечная районная больница»	89,1	52,3	-36,8
1.20	КГБУЗ «Тугуро-Чумиканская ЦРБ»	-	55,8	-
2. Дневной стационар при поликлинике (ДС)				
2.1	КГБУЗ «Городская больница № 7»	79,2	64,0	-15,2
2.2	КГБУЗ «Хабаровская РБ»	96,9	66,7	-30,2
2.3	КГБУЗ «Солнечная районная больница»	100,0	58,3	-41,7
2.4	КГБУЗ ДГП 24 Хабаровска	-	64,6	-
3. Круглосуточный стационар (КС)				
3.1	КГБУЗ «НЦРБ»	60,3	64,3	4,0
3.2	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	63,3	66,7	3,4

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 (выделены цветом). Максимальная положительная динамика в КГБУЗ «НЦРБ» (+25%).

Существенное снижение уровня удовлетворенности зафиксировано в 9 МО (выделены цветом): 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 полугодью 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 (таблица 3) в I полугодии 2021 г. уровень удовлетворенности превышал значение целевого показателя 2021 г.⁵ (69,4%), а к I полугодью 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

⁵ 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»

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% (таблица 4).

Таблица 4

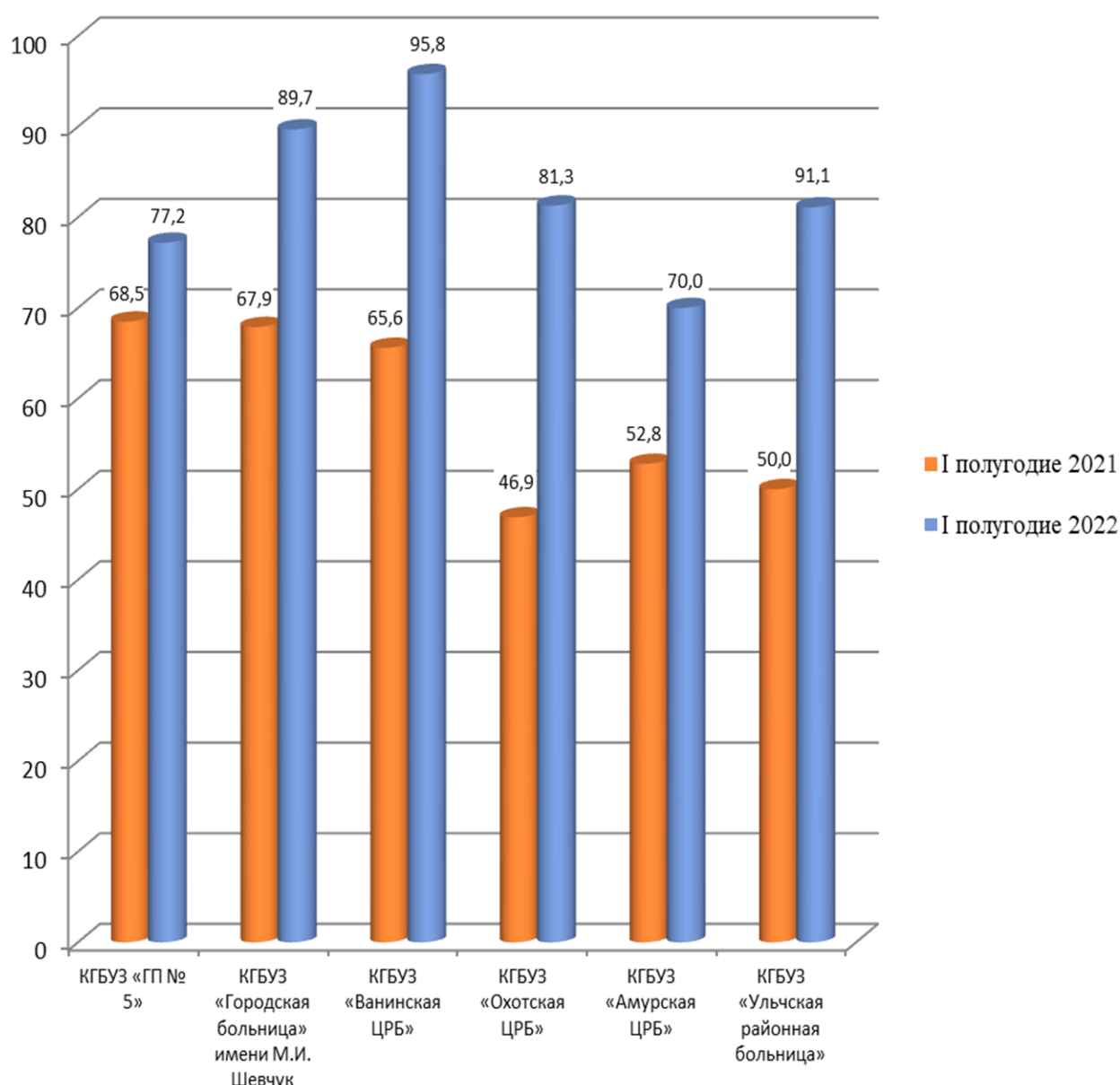
**МО, достигшие целевого показателя ТП ОМС в I полугодии
2022 г. в динамике к I полугодию 2021 г.**

№ п/п	Наименование МО	Показатель удовлетворенности (%)		Динамика к I полугодию 2021 г. (%)
		в I полугодии 2021 г.	в I полугодии 2022 г.	
Амбулаторно-поликлиническая помощь (АПП)				
1	КГБУЗ «ГКП № 3»	66,4	71,8	5,4
2	КГБУЗ ГП № 7 МЗ ХК	47,6	70,0	22,4
3	КГБУЗ ГП 8 Хабаровска	62,2	69,5	7,3
4	КГБУЗ «РБ Лазо»	64,8	79,2	14,4
Дневной стационар при поликлинике (ДС)				
1	КГБУЗ «ГП № 5»	68,5	77,2	8,7
2	КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук	67,9	89,7	21,8
3	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	65,6	95,8	30,2
4	КГБУЗ «Охотская ЦРБ»	46,9	81,3	34,4
5	КГБУЗ «Амурская ЦРБ»	52,8	70,0	17,2
6	КГБУЗ «Ульчская районная больница»	50,0	91,1	41,1
Круглосуточный стационар (КС)				
1	КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»	69,1	79,2	10,1

Наибольший показатель удовлетворенности МП отмечен в 3 МО по ДС (выделены цветом): КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (95,8%), КГБУЗ «Ульчская районная больница» (91,1%), КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (89,7%). Значительный рост показателя зафиксирован в КГБУЗ «Ульчская районная больница» (+41,1%), КГБУЗ «Охотская ЦРБ» (+34,4%) и по двум условиям оказания МП (ДС и КС) в КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (+30% и +10% соответственно) в динамике к I полугодю 2021 г.

Диаграмма 1

Динамика показателей удовлетворенности (%) по ДС из таблицы 4



В КГБУЗ «Амурская ЦРБ» при невыполненном целевом показателе по АПП и КС (48,6% и 66,7% соответственно) отмечен высокий уровень удовлетворенности по ДС в I полугодии 2022 г. – 70%.

**Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим
работу АПП (в целом по краю)**

№ п/п	Характеристики работы АПП	Показатель удовлетворенности		Динамика к I полугодию 2021 г. (%)
		В I полугодии 2021 г. (%)	В I полугодии 2022 г. (%)	
1	Техническое состояние, ремонт помещений	76,9	77,6	0,7
2	Оснащенность современным медицинским оборудованием	48,8	48,9	0,1
3	Организация записи на прием к врачу	67,2	64,8	-2,4
4	Время ожидания приема врача	63,6	66	2,4
5	Срок ожидание медицинских услуг после записи	64	62,7	-1,3
6	Доступность необходимых лабораторных исследований/анализов	70,8	78,2	7,4
7	Доступность диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	60,9	66,9	6
8	Доступность медицинской помощи терапевта	73,7	76,5	2,8
9	Доступность медицинской помощи врачей-специалистов	53,7	52,8	-0,9
10	Работа врачей в поликлинике	76,9	84,5	7,6

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.

Таблица 6

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу ДС (в целом по краю)

№ п/п	Характеристики работы ДС	Показатель удовлетворенности		Динамика к I полугодию 2021 г. (%)
		В I полугодии 2021 г. (%)	В I полугодии 2022 г. (%)	
1	Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	86,9	85,9	-1
2	Комфортность мест пребывания пациентов	89,4	88,6	-0,8
3	Комплекс предоставляемых медицинских услуг	81,5	87	5,5
4	Оснащенность современным мед. оборудованием	56	59,5	3,5
5	Обеспеченность медикаментами и расходными материалами	83,3	84,6	1,3
6	Работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	78,8	79,3	0,5
7	Работа лечащего врача	96,5	95,8	-0,7

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).

Таблица 7

Уровень удовлетворенности по показателям, характеризующим работу КС (в целом по краю)

№ п/п	Характеристики работы КС	Показатель удовлетворенности		Динамика к I полугодию 2021 г. (%)
		В I полугодии 2021 г. (%)	В I полугодии 2022 г. (%)	
1	Техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений	84	84	0
2	Комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов	84,8	84,9	0,1
3	Питание	85,9	81,9	-4
4	Оснащенность современным мед. оборудованием	66,7	61,8	-4,9
5	Обеспеченность медикаментами и расходными материалами	89,5	89,2	-0,3
6	Срок ожидания плановой госпитализации	82,3	81,2	-1,1
7	Работа вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	88,2	89,8	1,6
8	Работа лечащего врача	94,9	96,3	1,4

Снижение уровня удовлетворенности в I полугодии 2021 г. отмечено по 4 показателям (выделены цветом). 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.

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 г.