Аналитическая справка

об удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи в Республике Бурятия

за 2020 год

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Бурятия и филиалы страховых медицинских организаций проводят социологические опросы (анкетирование) граждан с целью изучения мнения застрахованных лиц о качестве медицинской помощи, получаемой в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.

Социологические опросы проводятся отдельно для оценки удовлетворенности работой медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических условиях, в условиях дневных и круглосуточных стационаров, работающих в рамках реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования.

За 2020 год ТФОМС РБ и филиалами СМО в рамках изучения удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи опрошено 3008 застрахованных граждан Республики Бурятия.

Из 3008 респондентов:

* 33,8% (1016 чел.) при получении амбулаторно-поликлинической помощи (в 2019г. 3216 чел. или 33,5%),
* 30,5% (920 чел.) при получении стационарозамещающей медицинской помощи (в 2019г. 3184 чел. или 33,1%),
* 35,6% (1072 чел.) опрошены при получении стационарной помощи (в 2019г. 3208 чел. или 33,4%).

Уровень удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным социологического опроса, проведенного СМО и ТФОМС РБ за 2020 год

Согласно приказу ФФОМС от 11 июня 2015 года №103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологического опроса (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой населению в рамках программы ОМС, измеряется с помощью эмпирических индикаторов, применяемых ко всем показателям удовлетворенности по удельному весу суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)»:

«низкий уровень» - 0 -25%,

«удовлетворительный уровень» - 25 – 50%,

«средний уровень» - 50 – 75%,

«высокий уровень» - 75 – 100%.

За 2020 год уровень удовлетворенности медицинской помощью по Республике Бурятия составил 90,0% (*в сравнении с 2019г. –* 88,2%, увеличился на 1,8%);

- по амбулаторно-поликлинической помощи уровень удовлетворенности составил 83,0% (*в сравнении с 2019г. –* 82,1%, увеличился на 0,9%);

- по стационарозамещающей помощи уровень удовлетворенности составил 91,5% (*в сравнении с 2019г. –* 90,9%, увеличился на 0,6%);

- по круглосуточному стационару уровень удовлетворенности составил 88,8% (*в сравнении с 2019г. –* 91,8%, уменьшился на 3%).

Уровень удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи по условиям, оказанной медицинской помощи по данным социологического опроса, проведенного ТФОМС РБ и СМО за 2020 год, составил:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Количество опрошенных по РБ | Из них: удовлетворены качеством мед.помощи | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить |
| Всего | 3008 | 65,6% | 22,1% | 5,3% | 3,3% | 25,1% |
| При получении амбулаторно-поликлинической помощи | 1016 | 60,4% | 22,9% | 5,8% | 4,2% | 22,3% |
| При получении стационаро-замещающей помощи | 920 | 68,2% | 23,4% | 4,9% | 2,3% | 32,8% |
| При получении стационарной помощи | 1072 | 68,3% | 20,5% | 5,1% | 3,2% | 21,1% |

По результатам анкетирования, больше всего респондентов не удовлетворены качеством оказания амбулаторно-поликлинической помощи, но удовлетворены качеством оказания медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара.

Наибольший процент неудовлетворенных качеством медицинской помощи зарегистрирован в: ГБУЗ «Городская поликлиника №6» - 30,2%, ГБУЗ «Кабанская ЦРБ» - 25%, ГБУЗ «Городская поликлиника №1 – 23,1%, ГБУЗ «Городская больница №4 – 22,9%, ГБУЗ «Муйская ЦРБ» - 22,4%, ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ» - 16,2%, ГАУЗ «РКБ им. Н.А. Семашко» - 16%, ГАУЗ «РКВД» - 15,9%.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности населения качеством медицинской помощи: ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» - 100%, ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Северобайкальск – 100%, ООО «Нефро Диал» - 100%, ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ» - 98,5%, ЧУЗ «РЖД-Медицина пгт. Таксимо» - 97,7%, ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Улан-Удэ – 96,6%, ГАУЗ «Городской перинатальный центр» - 95,7%, ГБУЗ «БРКОД» - 94,6%.

 Скорая медицинская помощь

Анкет для опросов населения при получении скорой медицинской помощи не предусмотрено приказом ФФОМС, однако вопросы по изучению удовлетворенности качеством оказанной скорой медицинской помощи размещены в анкетах для проведения опросов в амбулаторно-поликлинических учреждениях, в дневных и круглосуточных стационарах.

Из общего числа опрошенных ТФОМС РБ и СМО - 3008 респондентов, к услугам скорой медицинской помощи обращались 820 опрошенных, что составило 27,3%. Из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощи 528 человека.

Уровень удовлетворенности качеством скорой медицинской помощи по результатам опросов ТФОМС РБ и СМО составляет 64,4% и является «средним».

Рейтинг медицинских организаций по уровням удовлетворенности качеством, доступностью медицинской помощи в разрезе медицинских организаций Республики Бурятия за 2020 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **№** | **Наименование М.О.** | **Количество****опрошенных** | **Уровень удовлетворённости** | **%****удовлетво-****ренных** | **МЕСТО в РЕЙТИНГЕ** |
| 1 | ГАУЗ "СП №1" | 13 | высокий | 100,0 | **1** |
| 2 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Северобайкальск | 72 | высокий | 100,0 | **1** |
| 3 | ООО "ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА" | 30 | высокий | 100,0 | **1** |
| 4 | ООО "НЕФРО ДИАЛ" | 30 | высокий | 100,0 | **1** |
| 5 | ООО "КЛЦ Ритм" | 15 | высокий | 100,0 | **1** |
| 6 | ФКУЗ «МСЧ МВД Р по РБ» | 10 | высокий | 100,0 | **1** |
| 7 | ГБУЗ "БАРГУЗИНСКАЯ ЦРБ" | 65 | высокий | 98,5 | **2** |
| 8 | ЧУЗ «РЖД-Медицина пгт. Таксимо» | 43 | высокий | 97,7 | 3 |
| 9 | ГАУЗ "РПЦ МЗ РБ" | 58 | высокий | 96,6 | 4 |
| 10 | ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г. Улан-Удэ» | 59 |  | 96,6 | 4 |
|  | ГАУЗ "ГПЦ Г.У-У" | 47 | высокий | 95,7 | 5 |
|  | ГБУЗ "БРКОД" | 184 | высокий | 94,6 | 6 |
|  | ГБУЗ "ГБ №5" | 70 | высокий | 94,3 | 7 |
|  | ГАУЗ "ДСП " | 35 |  | 94,3 | 7 |
|  | АУЗ "РСП" | 54 | высокий | 92,6 | 8 |
|  | ГБУЗ "ЕРАВНИНСКАЯ ЦРБ" | 66 | высокий | 92,4 | 9 |
|  | ООО "ФОРМУЛА ЗДОРОВЬЯ | 30 | высокий | 90,0 | 10 |
|  | ГАУЗ "ДРКБ" МЗ РБ | 165 | высокий | 89,1 | **11** |
|  | ГБУЗ "ТУНКИНСКАЯ ЦРБ" | 102 | высокий | 88,2 | **12** |
|  | ГАУЗ ИВОЛГИНСКАЯ ЦРБ | 155 | высокий | 87,7 | **13** |
|  | ГАУЗ "ГУСИНООЗЕРСКАЯ ЦРБ" | 177 | высокий | 85,3 | **14** |
|  | ГБУЗ "ТАРБАГАТАЙСКАЯ ЦРБ" | 74 | высокий | 85,1 | **15** |
|  | ГАУЗ "РКВД" | 44 | высокий | 84,1 | **16** |
|  | ГБУЗ "БАУНТОВСКАЯ ЦРБ" | 74 | высокий | 83,8 | **17** |
|  | ГАУЗ "РКБ ИМ.Н.А.СЕМАШКО" | 119 | высокий | 83,8 | **18** |
|  | ГБУЗ "МУХОРШИБИРСКАЯ ЦРБ" | 154 | высокий | 83,1 | **19** |
|  | ГБУЗ "КЯХТИНСКАЯ ЦРБ" | 74 | высокий | 82,4 | **20** |
|  | ГБУЗ "ЗАКАМЕНСКАЯ ЦРБ" | 77 | высокий | 80,5 | **21** |
|  | ООО "Оникс" | 10 | высокий | 80,0 | **22** |
|  | ГБУЗ "ПРИБАЙКАЛЬСКАЯ" ЦРБ | 146 | высокий | 79,5 | **23** |
|  | ГБУЗ "ХОРИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" | 125 | высокий | 79,2 | **24** |
|  | ГАУЗ "КИЖИНГИНСКАЯ ЦРБ" | 43 | высокий | 79,1 | **25** |
|  | ГБУЗ "КАБАНСКАЯ ЦРБ" | 104 | высокий | 75,0 | **26** |
|  | ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №4" | 192 | средний | 74,5 | **27** |
|  | ГАУЗ "ГП №6" | 116 | средний | 69,0 | **28** |
|  | ГБУЗ "ГП №1" | 103 | средний | 66,0 | **29** |
|  | ГБУЗ "МУЙСКАЯ ЦРБ" | 73 | средний | 61,6 | **20** |
|  | ***Итого*** | **3008** | Высокий | **90,0** |  |

При понижении уровня удовлетворенности в медицинской организации ниже чем на 75% проводится опрос респондентов по анкетам второго уровня в соответствии с квотной выборкой на 2020 год.

Уровень удовлетворенности оказания медицинской помощи населению по оценкам пациентов достаточно высокий и составляет для всех видов медицинской помощи в 2020 году – 90,0% (в 2019 году – 88,2%), что соответствует высокому уровню.

Исп. Гурулева А.С.

8 (3012) 33-43-19