

**Анализ
итогов опроса населения по удовлетворенности доступностью и качеством
оказания медицинской помощи в сфере
обязательного медицинского страхования Ленинградской области
за 2015 год**

Анализ итогов опроса населения по удовлетворенности доступностью и качеством оказания медицинской помощи в сфере обязательного медицинского страхования Ленинградской области за январь – декабрь 2015 года проведен на основании отчета по удовлетворенности доступностью и качеством оказания медицинской помощи при проведении опросов в медицинских организациях (далее - МО) и вне МО в Ленинградской области за январь – декабрь 2015 года по приказу ТФОМС ЛО от 31.12.2013 № 501.

В соответствии с приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29.05.2009 № 118 «Об утверждении методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования», приказом ТФОМС ЛО от 31.12.2013 № 501 «О порядке проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности населения объемом, доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в Ленинградской области» специалистами ТФОМС ЛО и 5 страховых медицинских организаций был проведён опрос пациентов в поликлиниках, круглосуточных стационарах, дневных стационарах всех типов, по результатам оказания скорой медицинской помощи, а также во время выездных встреч с населением и при обращениях граждан в филиалы Фонда и СМО.

Плановый показатель удовлетворенности населения медицинской помощью, в том числе городского, сельского населения (процентов от числа опрошенных) критериев доступности и качества медицинской помощи по результатам опроса и анкетирования согласно Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ленинградской области на 2015 год – 75%.

Опрос по удовлетворенности доступностью и качеством оказания медицинской помощи проводился в 18 муниципальных районах в 39 МО районного уровня Ленинградской области, 27 МО регионального уровня и МО оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах.

1. При проведении опросов с выходом в МО и вне МО всего опрошено 27 264 человек, из них удовлетворены доступностью и качеством медицинской помощи всего 25 333 (92,9 %), в т. ч.:

1.1. В МО районного уровня в муниципальных районах в Ленинградской области всего опрошено 24 649 человек, из них всего удовлетворены 22 856 человек (92,7 %), удовлетворенность выше плановой.

В МО регионального уровня и МО, оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах, всего опрошено 2 615 человек, удовлетворены 2 477 человек (94,7%).

2. При проведении опросов в МО районного уровня Ленинградской области, а также в МО регионального уровня и МО, оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах:

2.1. В 39 МО районного уровня в 18 муниципальных районах удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи выше 75%.

2.2. В 27 МО регионального уровня и МО, оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи выше 75%.

3. Результаты проведения опросов в МО районного уровня в 18 районах Ленинградской области, 27 МО регионального уровня, медицинских организациях оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах по видам медицинской помощи:

3.1. При оказании амбулаторной медицинской помощи в Ленинградской области всего опрошено 9 066 человек, из них удовлетворены 8 249 человека (91%), в том числе в районах опрошено 7 825 человек, удовлетворены – 7 092 (90,6%). В 18 муниципальных районах достигнуты плановые показатели, удовлетворенность выше 75%. В 19 МО регионального уровня и МО, оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах, всего опрошен 1 241 человек, удовлетворены 1 157 человек (93,2%). По сводным данным всех опрошенных достигнуты плановые показатели.

3.2. При оказании медицинской помощи в круглосуточных стационарах Ленинградской области всего опрошено 7 106 человек. Из общего числа опрошенных удовлетворены 6 614 (93,1%). В МО районного уровня опрошено 6 265 человек, удовлетворены 5 817 человек (92,9%). Во всех МО в 18 муниципальных районах достигнуты плановые показатели. В 9 МО регионального уровня и медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах, всего опрошено 841 человек, удовлетворены 797 человек (94,8%). Во всех 9 МО удовлетворенность выше 75%.

3.3. При оказании медицинской помощи в дневных стационарах Ленинградской области всего опрошено 6 216 человек, удовлетворены 5 881 человек (94,6%). В МО районного уровня опрошено 5 683 человека, удовлетворены 5 358 (94,3%). Удовлетворенность во всех МО выше планового показателя. В 12 МО регионального уровня и медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в нескольких муниципальных районах, всего опрошено 533 человека, удовлетворены 523 человека (98,1%). Удовлетворенность в пределах планового показателя во всех 9 МО.

3.4. По результатам оказания скорой медицинской помощи вне медицинской организации в Ленинградской области всего опрошено 4 876 человек, удовлетворены 4 589 (94,1%). Все опросы проведены в медицинских организациях районного уровня в 18 муниципальных районах. По данным сводного отчета и отчета опроса городского населения во всех муниципальных районах удовлетворенность выше планового показателя.

Начальник отдела контроля качества
медицинской помощи и
защиты прав застрахованных
Департамента организации ОМС

В.В.Мокеев