**Итоги анонимного анкетирования**

**за 2018 год**

За 2018 год сотрудниками ТФОМС НСО и страховыми медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в рамках обязательного медицинского страхования на территории Новосибирской области, проведено анонимное анкетирование в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь застрахованным лицам в амбулаторных, в стационарных условиях и в условиях дневного стационара.

Всего опрошено 4144 человека, в том числе:

- получивших первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях – 1720 чел.;

- получивших специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях – 1229 чел.;

- получивших первичную медико-санитарную помощь и специализированную помощь в условиях дневного стационара – 1195 чел.

**Количество медицинских организаций, в которых проведено анкетирование граждан – 61**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Условия предоставления медицинской помощи | Количество МО |
| 1 | оказывающие медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, в условиях дневного стационара и специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях | 33 |
| 2 | оказывающие медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара | 12 |
| 4 | оказывающие специализированную помощь в стационарных условиях | 6 |
| 5 | оказывающие медицинскую помощь в условиях дневного стационара | 4 |
| 6 | оказывающие медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях и специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях | 3 |
| 3 | оказывающие медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях | 3 |

Доля опрошенных застрахованных лиц, получивших медицинскую помощь в разных условиях, к общему числу проанкетированных граждан приведена на рис. 1.

*Рисунок 1*

Результат социологического опроса граждан на степень удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях Новосибирской области, приведен на рис. 2.

*Рисунок 2*

#### По результатам анонимного анкетирования, общий уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи в 2018 году составил 83,9%. При этом для городского населения уровень удовлетворенности составил 84,3%, для сельского населения – 83%. Перечисленные выше показатели превышают целевые значения критериев качества медицинской помощи, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2018 год, утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 27.12.2017 № 470-п, которые составляют 68,1%, в том числе 63,5% для городского населения и 69,7% – для сельского населения.

#### *Рисунок 3*

**Уровень удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях**

Общий уровень удовлетворенности застрахованных лиц качеством и доступностью медицинской помощи при получении медицинской помощи в амбулаторных условиях составляет 73,6%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Количество респондентов | Уровень удовлетворенности, % |
| 1 | ГБУЗ НСО "Коченевская ЦРБ" | 17 | 100,0 |
| 2 | ГБУЗ НСО "Куйбышевская ЦРБ" | 24 | 100,0 |
| 3 | ГБУЗ НСО "Чистоозерная ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 4 | ГБУЗ НСО "НГПЦ" | 10 | 100,0 |
| 5 | ГБУЗ НСО "ГП № 20" | 25 | 100,0 |
| 6 | ГБУЗ НСО "ГНОКГВВ" | 11 | 100,0 |
| 7 | ГБУЗ НСО "Баганская ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 8 | ГБУЗ НСО "Ордынская ЦРБ" | 24 | 100,0 |
| 9 | ГБУЗ НСО "НРБ № 1" | 24 | 100,0 |
| 10 | ГБУЗ НСО "ГКБ №34" | 11 | 100,0 |
| 11 | ГБУЗ НСО "ГДКБСМП" | 12 | 100,0 |
| 12 | ГБУЗ НСО "ГП № 13 " | 30 | 96,7 |
| 13 | ГБУЗ НСО "ДГСП" | 20 | 95,0 |
| 14 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 2" | 55 | 90,9 |
| 15 | ГБУЗ НСО "Мошковская ЦРБ" | 20 | 90,0 |
| 16 | ГБУЗ НСО "Тогучинская ЦРБ" | 20 | 90,0 |
| 17 | ГАУЗ НСО "ГКП № 1" | 27 | 88,9 |
| 18 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 6" | 43 | 88,4 |
| 19 | ГБУЗ НСО "ОЦГБ" | 17 | 88,2 |
| 20 | ГБУЗ НСО "КДП № 2" | 20 | 85,0 |
| 21 | ГБУЗ НСО "Линевская РБ" | 33 | 84,8 |
| 22 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 11" | 12 | 83,3 |
| 23 | ГБУЗ НСО "РД № 2" | 12 | 83,3 |
| 24 | ГБУЗ НСО "ГП № 7" | 23 | 82,6 |
| 25 | ГБУЗ НСО "Колыванская ЦРБ" | 23 | 82,6 |
| 26 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 4 имени В.С. Гераськова" | 51 | 82,4 |
| 27 | ГБУЗ НСО "Маслянинская ЦРБ" | 16 | 81,3 |
| 28 | ГБУЗ НСО "ГП № 17" | 26 | 80,8 |
| 29 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 25" | 25 | 80,0 |
| 30 | ГБУЗ НСО "ГП № 22" | 102 | 77,5 |
| 31 | ГБУЗ НСО "ГП № 14" | 66 | 77,3 |
| 32 | ГБУЗ НСО "ГНОКБ" | 66 | 75,8 |
| 33 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 1" | 51 | 74,5 |
| 34 | ГБУЗ НСО "КДП № 27" | 78 | 74,4 |
| 35 | ГБУЗ НСО "Чановская ЦРБ" | 16 | 68,8 |
| 36 | ГБУЗ НСО "ГП № 29" | 34 | 67,6 |
| 37 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 12" | 91 | 67,0 |
| 38 | ГБУЗ НСО "ГБ № 4" | 69 | 65,2 |
| 39 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 19" | 81 | 63,0 |
| 40 | ГБУЗ НСО "ГП № 24" | 77 | 62,3 |
| 41 | ГБУЗ НСО "ИЦГБ" | 25 | 60,0 |
| 42 | ГБУЗ НСО "Купинская ЦРБ" | 5 | 60,0 |
| 43 | ГБУЗ НСО "Сузунская ЦРБ" | 15 | 60,0 |
| 44 | ГБУЗ НСО "ГП № 21" | 51 | 52,9 |
| 45 | ГБУЗ НСО "БЦГБ" | 102 | 52,9 |
| 46 | ГБУЗ НСО "Барабинская ЦРБ" | 17 | 52,9 |
| 47 | ГБУЗ НСО "ГБ № 3" | 55 | 52,7 |
| 48 | ГБУЗ НСО "ГП № 2" | 20 | 45,0 |
| 49 | ГБУЗ НСО НЦРБ | 36 | 38,9 |
| 50 | ГБУЗ НСО "Черепановская ЦРБ" | 17 | 23,5 |
| 51 | ГБУЗ НСО "Карасукская ЦРБ" | 5 | 0,0 |

#### Анонимное анкетирование было проведено в поликлинических отделениях 51 медицинской организации, из числа которых (согласно Приказу № 103 ФФОМС от 11.06.2015):

#### - высокий уровень удовлетворенности (75%-100%) наблюдается в 32 медицинских организациях;

#### - средний уровень удовлетворенности (50%-75%) наблюдается в 15 медицинских организациях;

#### - удовлетворительный уровень удовлетворенности (25%-50%) наблюдается в 2 медицинских организациях;

#### - низкий уровень удовлетворенности (0%-25%) наблюдается в 2 медицинских организациях.

#### *Рисунок 4*

#### 

**Уровень удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в условиях дневного стационара**

Общий уровень удовлетворенности застрахованных лиц качеством и доступностью медицинской помощи при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара составляет 87,4%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Количество респондентов | Уровень удовлетворенности, % |
| 1 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 6" | 33 | 100,0 |
| 2 | ГБУЗ НСО "Куйбышевская ЦРБ" | 23 | 100,0 |
| 3 | 540645 ГБУЗ НСО "Чистоозерная ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 4 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 11" | 12 | 100,0 |
| 5 | ГБУЗ НСО "НГПЦ" | 10 | 100,0 |
| 6 | ГБУЗ НСО "ГП № 20" | 11 | 100,0 |
| 7 | ГБУЗ НСО "Карасукская ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 8 | ГБУЗ НСО "ГНОКГВВ" | 12 | 100,0 |
| 9 | ГБУЗ НСО "ГИКБ № 1" | 16 | 100,0 |
| 10 | ГБУЗ НСО "Баганская ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 11 | Новосибирский филиал ФГБУ "МНТК "Микрохирургия глаза" им. акад. С.Н.Федорова" Минздрава России | 20 | 100,0 |
| 12 | ГБУЗ НСО "Маслянинская ЦРБ" | 15 | 100,0 |
| 13 | ГБУЗ НСО "Ордынская ЦРБ" | 16 | 100,0 |
| 14 | ГБУЗ НСО "НОКВД" | 12 | 100,0 |
| 15 | ГБУЗ НСО "ГБ № 4" | 49 | 100,0 |
| 16 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 1" | 14 | 100,0 |
| 17 | ГБУЗ НСО "РД № 2" | 12 | 100,0 |
| 18 | ГБУЗ НСО "Барабинская ЦРБ" | 17 | 100,0 |
| 19 | ГБУЗ НСО "Сузунская ЦРБ" | 15 | 100,0 |
| 20 | ГБУЗ НСО "Тогучинская ЦРБ" | 15 | 100,0 |
| 21 | ГБУЗ НСО "Чановская ЦРБ" | 16 | 100,0 |
| 22 | ГБУЗ НСО "НРБ № 1" | 12 | 100,0 |
| 23 | ГБУЗ НСО "ГП № 13 " | 20 | 100,0 |
| 24 | ГБУЗ НСО "ГКБ №34" | 12 | 100,0 |
| 25 | ГБУЗ НСО "ГДКБСМП" | 36 | 100,0 |
| 26 | ГБУЗ НСО "ИЦГБ" | 23 | 100,0 |
| 27 | ГБУЗ НСО "ГП № 29" | 74 | 98,6 |
| 28 | ГБУЗ НСО "ГП № 2" | 40 | 97,5 |
| 29 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 2" | 54 | 96,3 |
| 30 | ГБУЗ НСО "Мошковская ЦРБ" | 20 | 95,0 |
| 31 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 4 имени В.С. Гераськова" | 36 | 94,4 |
| 32 | ГБУЗ НСО "Коченевская ЦРБ" | 17 | 94,1 |
| 33 | ГБУЗ НСО "ОЦГБ" | 17 | 94,1 |
| 34 | ГБУЗ НСО "ГП № 17" | 15 | 93,3 |
| 35 | ГАУЗ НСО "ГКП № 1" | 12 | 91,7 |
| 36 | ГБУЗ НСО "Линевская РБ" | 12 | 91,7 |
| 37 | ГБУЗ НСО НЦРБ | 12 | 91,7 |
| 38 | ГБУЗ НСО "ГП № 21" | 53 | 88,7 |
| 39 | ГБУЗ НСО "ГП № 22" | 87 | 85,1 |
| 40 | ГБУЗ НСО "ГП № 7" | 12 | 83,3 |
| 41 | ООО "Нефролайн-Новосибирск" | 30 | 83,3 |
| 42 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 12" | 43 | 81,4 |
| 43 | ГБУЗ НСО "ГП № 24" | 45 | 80,0 |
| 44 | ГБУЗ НСО "Купинская ЦРБ" | 5 | 80,0 |
| 45 | ГБУЗ НСО "Колыванская ЦРБ" | 21 | 76,2 |
| 46 | 540217 ГБУЗ НСО "КДП № 27" | 33 | 75,8 |
| 47 | 540642 ГБУЗ НСО "Черепановская ЦРБ" | 20 | 75,0 |
| 48 | 540160 ГБУЗ НСО "ГП № 14" | 39 | 71,8 |
| 49 | 540647 ГБУЗ НСО "БЦГБ" | 62 | 67,7 |

#### Анонимное анкетирование было проведено в отделениях дневного стационара 49 медицинских организаций, из числа которых (согласно Приказу № 103 ФФОМС от 11.06.2015):

#### - высокий уровень удовлетворенности (75%-100%) наблюдается в 47 медицинских организациях;

#### - средний уровень удовлетворенности (50%-75%) наблюдается в 2 медицинских организациях.

#### 

**Уровень удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях**

Общий уровень удовлетворенности застрахованных лиц качеством и доступностью медицинской помощи при получении медицинской помощи в стационарных условиях составляет 91,2%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Количество респондентов | Уровень удовлетворенности, % |
| 1 | ГБУЗ НСО "ГДКБСМП" | 36 | 100,0 |
| 2 | ГБУЗ НСО "Куйбышевская ЦРБ" | 23 | 100,0 |
| 3 | ГБУЗ НСО "Чистоозерная ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 4 | ГБУЗ НСО "НГПЦ" | 15 | 100,0 |
| 5 | ГБУЗ НСО "Мошковская ЦРБ" | 20 | 100,0 |
| 6 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 11" | 13 | 100,0 |
| 7 | ГБУЗ НСО "Карасукская ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 8 | ГБУЗ НСО "ОЦГБ" | 17 | 100,0 |
| 9 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 3" | 77 | 100,0 |
| 10 | ГБУЗ НСО "ГНОКГВВ" | 11 | 100,0 |
| 11 | ГБУЗ НСО "Ордынская ЦРБ" | 25 | 100,0 |
| 12 | ГБУЗ НСО "Маслянинская ЦРБ" | 15 | 100,0 |
| 13 | ГБУЗ НСО "Купинская ЦРБ" | 5 | 100,0 |
| 14 | ГБУЗ НСО "Гинекологическая больница № 2" | 20 | 100,0 |
| 15 | ГБУЗ НСО "ГКБСМП № 2" | 18 | 100,0 |
| 16 | ГБУЗ НСО "ГКБ №1" | 31 | 100,0 |
| 17 | ФКУЗ "МСЧ МВД России по Новосибирской области" | 12 | 100,0 |
| 18 | ГБУЗ НСО "Тогучинская ЦРБ" | 20 | 100,0 |
| 19 | ГБУЗ НСО "НРБ № 1" | 37 | 100,0 |
| 20 | ГБУЗ НСО "Чановская ЦРБ" | 16 | 100,0 |
| 21 | ГБУЗ НСО "ГКБ №34" | 15 | 100,0 |
| 22 | ГБУЗ НСО "ИЦГБ" | 23 | 100,0 |
| 23 | ГБУЗ НСО НОККД | 10 | 100,0 |
| 24 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 25" | 30 | 96,7 |
| 25 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 2" | 58 | 96,6 |
| 26 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 6" | 86 | 96,5 |
| 27 | ГБУЗ НСО "Линевская РБ" | 43 | 95,3 |
| 28 | ГБУЗ НСО "Барабинская ЦРБ" | 19 | 94,7 |
| 29 | ГБУЗ НСО "Черепановская ЦРБ" | 18 | 94,4 |
| 30 | ГБУЗ НСО "Коченевская ЦРБ" | 17 | 94,1 |
| 31 | ГБУЗ НСО "Сузунская ЦРБ" | 15 | 93,3 |
| 32 | ГБУЗ НСО "ГБ № 4" | 53 | 92,5 |
| 33 | ГБУЗ НСО "РД № 2" | 12 | 91,7 |
| 34 | ГБУЗ НСО "ГБ № 3" | 33 | 90,9 |
| 35 | ГБУЗ НСО НЦРБ | 70 | 88,6 |
| 36 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 1" | 73 | 87,7 |
| 37 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 4 имени В.С. Гераськова" | 20 | 85,0 |
| 38 | ГБУЗ НСО "Баганская ЦРБ" | 5 | 80,0 |
| 39 | ГБУЗ НСО "ГНОКБ" | 66 | 71,2 |
| 40 | ГБУЗ НСО "ГКБ № 12" | 33 | 69,7 |
| 41 | ГБУЗ НСО "Колыванская ЦРБ" | 21 | 66,7 |
| 42 | ГБУЗ НСО "БЦГБ" | 88 | 64,8 |

#### Анонимное анкетирование было проведено в отделениях стационара 42 медицинских организаций, из которых (согласно Приказу № 103 ФФОМС от 11.06.2015):

#### - высокий уровень удовлетворенности (75%-100%) наблюдается в 38 медицинских организациях;

#### - средний уровень удовлетворенности (50%-75%) наблюдается в 4 медицинских организациях.

#### *Рисунок 5*