

Результаты анализа опросов застрахованных лиц об удовлетворенности населения медицинской помощью за январь—август 2026 года

в рамках реализации приказа ФОМС от 28.04.2026 №76
и согласно Методике оценки удовлетворенности населения, утвержденной
первым заместителем министра здравоохранения РФ В.С.Фисенко от 21.04.2025

Целевые значения по показателю
и по результатам опросов

СОГАЗ | ОМС

Пр. №495

«Удовлетворенность населения медицинской помощью по результатам оценки общественного мнения» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в состав национального проекта «Продолжительная и активная жизнь» в Ленинградской области.



Уровень удовлетворенности населения медицинской помощью по отдельным направлениям средний показатель ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2026 года.

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август
Целевой показатель Ленинградская область	52,1	55,5	55,9	54,7	54,0	54,8	58,1	56,6
Показатель по результатам опросов	52,4	54,9	56,0	55,3	54,7	54,5	55,1	56,2
	↑	↓	↑	↑	↑	↓	↓	↓

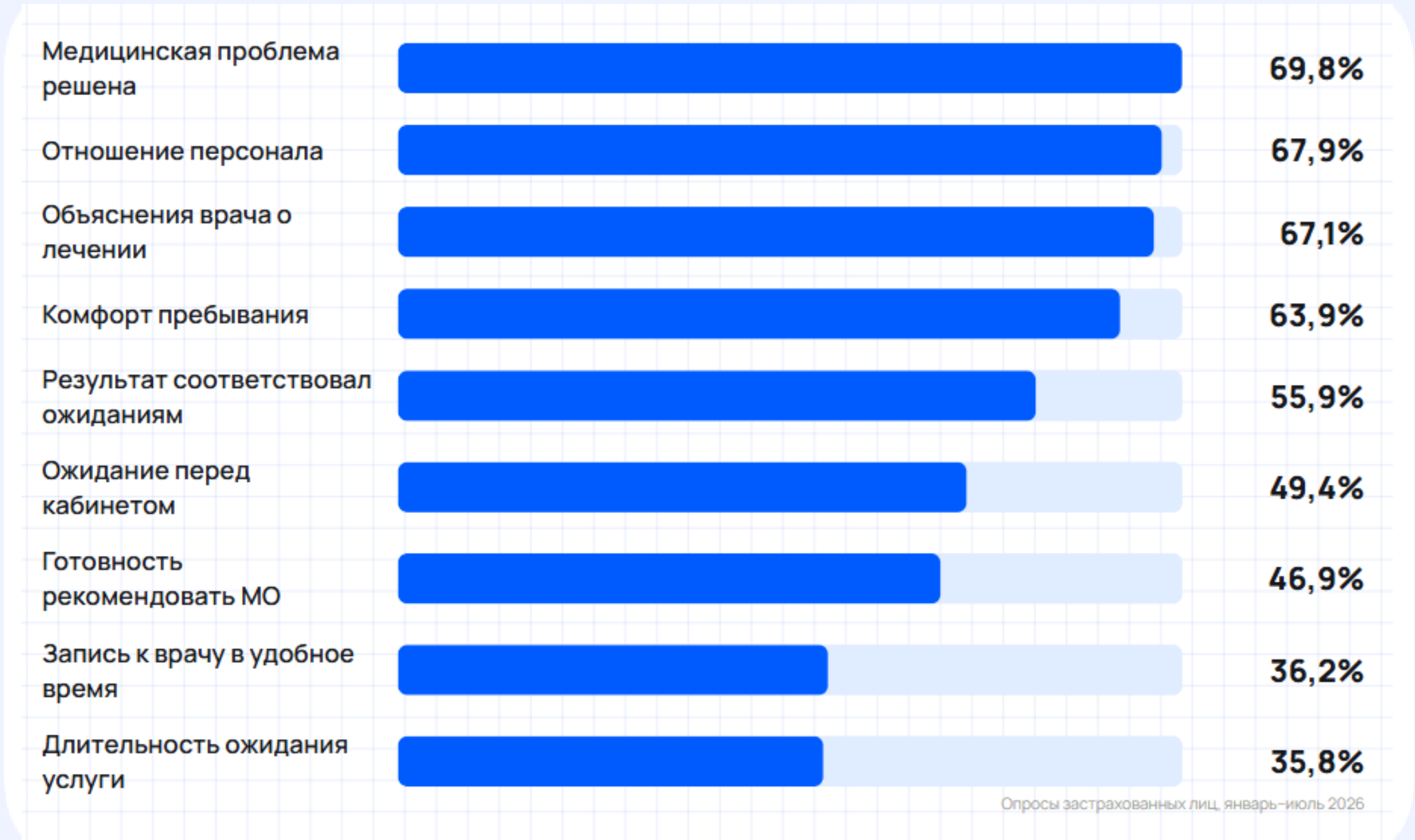
Динамика общего индекса (оценка общественного мнения):

Наблюдается в целом положительная динамика с начала года, однако значения остаются ниже целевых ориентиров нацпроекта «Продолжительная и активная жизнь».

Удовлетворенность по направлениям, январь–август 2026

СОГАЗ | ОМС

Средний уровень удовлетворённости по методике приказа №495н за январь–август 2026 года составил 54,7%. Динамика положительная, но целевые показатели не достигнуты.



Подлежат опросу, всего	Количество респондентов прошли опрос, всего	Общий % удовлетворенных оказанной МП	Доля респондентов, у которых была решена проблема, %	Доля удовлетворенных среди ответивших, у которых была решена медицинская проблема, %
2 126	2 126	54,9%	70,6% Вопрос №13 	64,8%

Удовлетворенность оказанной медицинской помощью среди опрошенных

Женщины	1 154	Из них удовлетворены 53,8%	Государственные МО	1 728	Из них удовлетворены 51,8%	Город	1 427	Из них удовлетворены 55,8%
Мужчины	972	Из них удовлетворены 56,2%	Частные МО	398	Из них удовлетворены 68,3%	Село	699	Из них удовлетворены 53,1%

Уровень удовлетворенности по наиболее значимым индикаторам

		Филиал	Удовлетворенность МП	Доступность МП
Вопрос № 10. Отношение персонала	67,3%	Ленинградская область	54,9%	45,0%
Вопрос № 11. Объяснили лечение	66,3%	Всего	54,9%	45,0%
Вопрос № 9. Комфорт в организации	62,9%			
Вопрос № 12. Соответствие ожиданиям	55,2%			
Вопрос № 8. Ожидание у кабинета	49,6%			
Вопрос № 14. Лояльность к организации	46,8%			
Вопрос № 6. Запись на прием	35,9%			
Вопрос № 7. Ожидание медицинской услуги	35,7%			

Уровень удовлетворенности населения медицинской помощью по отдельным направлениям средний показатель ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2026 года

СОГАЗ | ОМС



Опрос здоровья	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-69	70-74	75+
очень хорошее	18,3%	16,4%	11,4%	6,8%	4,4%	3,3%	2,3%	2,6%
хорошее	46,2%	49,4%	46,3%	35,6%	25,7%	20,0%	18,4%	16,0%
удовлетворительно	28,2%	27,9%	34,9%	47,8%	57,5%	62,8%	63,9%	64,3%
плохое	3,7%	3,1%	3,6%	5,5%	7,1%	8,0%	9,6%	11,2%
очень плохое	0,9%	0,7%	0,9%	1,0%	1,3%	1,7%	1,6%	2,4%
затрудняюсь ответить	2,7%	2,5%	2,9%	3,2%	4,0%	4,2%	4,1%	3,6%



Сильные стороны Работа персонала

Решение медицинской проблемы — 69,8%
Понятность объяснений врача — 67,1%
Отношение персонала — 67,9%
Комфортность зон ожидания и навигации: 63,9%.



Зоны роста

Ожидание услуги — 35,8%
Запись к врачу — 36,2%
Готовность рекомендовать — 46,9%



Слабые звенья организации процесса

Показатель:

55,9% по вопросу «Насколько результат вашего обращения в медицинскую организацию соответствовал вашим ожиданиям» характеризует среднее звено в ряду показателей: чуть больше половины пациентов удовлетворены результатом, однако почти половина — нет, что свидетельствует о наличии существенных резервов для повышения качества и доступности медицинской помощи.

46,9% Готовность рекомендовать организацию близким;

49,4% Удовлетворительность длительностью ожидания перед кабинетом - почти половина пациентов настроена нейтрально или негативно.



Критические проблемы

Доступность записи в удобное время: 36,2%.
Две трети пациентов вынуждены подстраивать свою жизнь под расписание поликлиники.

Длительность ожидания медицинской услуги: 35,8%.
Почти 2/3 пациентов воспринимают сроки ожидания как неудовлетворительные.

В восприятии пациента сегодня главная проблема — это недостаточная доступность записи и длительное время ожидания услуги. Люди готовы лечиться у квалифицированных врачей, но они не могут записаться и не хотят долгого ожидания. Именно эти два фактора тянут вниз общий показатель.

Предложения по повышению удовлетворенности населения медицинской помощью:



СОГАЗ | ОМС

Оптимизировать работу по комплектованию медицинской организации врачами-специалистами, врачами - терапевтами и средним медицинским персоналом.

Усилить работу по оснащению медицинских учреждений современным медицинским оборудованием.

Обеспечить доступность для пациентов консультаций врачами-специалистами в соответствии с нормативными сроками ожидания.

Обеспечить доступность и своевременность диагностических и лабораторных обследований.

Наладить удобную для пациентов систему записи и обеспечить бесперебойность ее работы с использованием современных технологий. Организовать доступную электронную запись, в том числе через Госуслуги и запись по телефону на прием к врачам терапевтам, врачам специалистам, а также запись на анализы и обследования.

Принять меры по уменьшению времени ожидания приема врача в очереди, перед кабинетом, создать комфортную и доброжелательную атмосферу, удобную навигацию в здании.

Провести для медицинского персонала семинары, курсы, тренинги по теме «Этика и деонтология медицинского работника».

Рассмотреть возможность проведения выездных обследований в малонаселенных пунктах.

Усилить работу по обеспечению доступности медицинской помощи для маломобильных групп населения и лиц пожилого возраста.

Уделить особое внимание участникам ВОВ, ветеранам СВО при проведении профилактических мероприятий.

Организовать предоставление ветеранам СВО и участникам ВОВ первичной медико-санитарной помощи во внеочередном порядке.

Реализовать конкретные мероприятия по обеспечению доступности услуг скорой медицинской помощи.

Целевые значения по показателю и по результатам опросов за период январь-август 2026 г.

Пр. №76

Анкеты об удовлетворенности застрахованного лица деятельностью медицинской организации в Ленинградской области

СОГАЗ | ОМС

Опрошено 3Л по анкете:

- 485 3Л об удовлетворенности деятельностью медицинской организации в амбулаторных условиях
- 484 3Л об удовлетворенности деятельностью медицинской организации в стационарных условиях

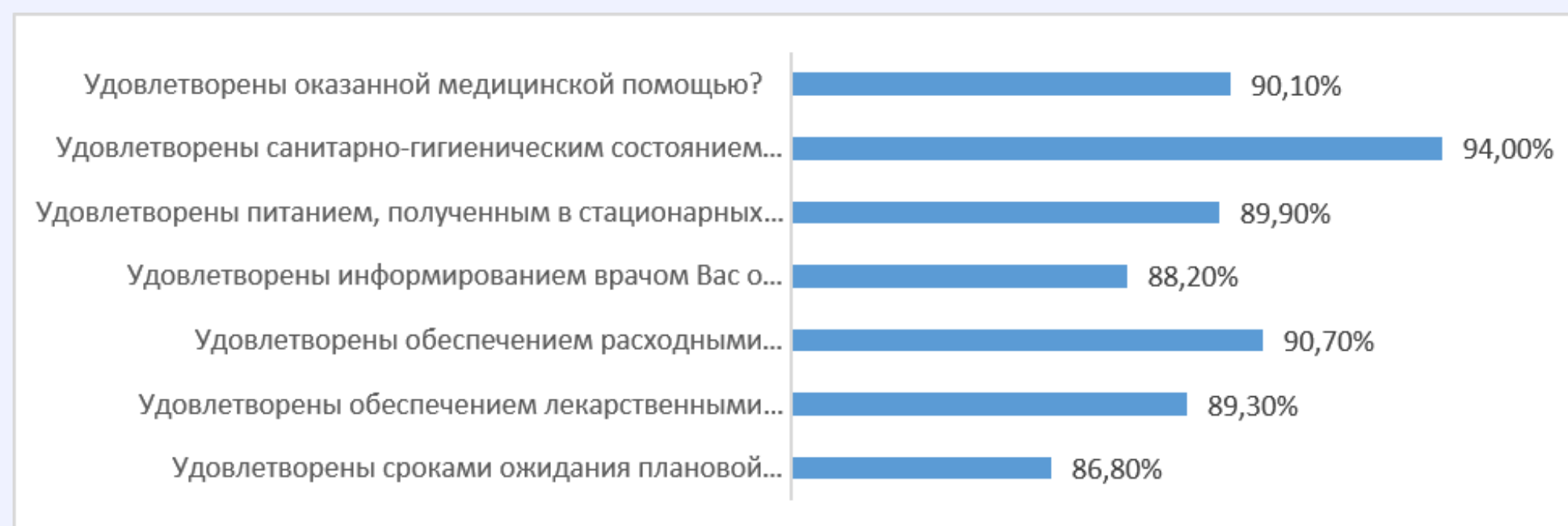
Уровень удовлетворенности МО в амбулаторных условиях



Основные проблемные зоны:

1. Фактическое ожидание перед кабинетом превышает норматив в 2.5 раза.
2. Невозможность попасть к узкому специалисту в течение 14 дней.
3. Сроки ожидания диагностических исследований

Уровень удовлетворенности МО в стационарных условиях



Показатели выше, чем в поликлиниках

Основные проблемные зоны:

1. Долгий срок ожидания плановой госпитализации
2. Информирование врачом о проведенном исследовании

Предложения по оптимизации работы медицинской организации:

- Наладить удобную для пациентов систему записи и обеспечить бесперебойность ее работы с использованием современных технологий. Организовать доступную электронную запись, в том числе через Госуслуги и запись по телефону на прием к врачам терапевтам, врачам специалистам, а также запись на анализы и обследования.
- В случае отсутствия в медицинской организации необходимых специалистов и(или) методов обследования, осуществлять направление пациентов по договору с иной медицинской организацией с применением взаиморасчетов.
- Провести в МО тестирование врачей всех специальностей на знание ТП и БП ГГ, обратив особое внимание на сроки ожидания МП, недопустимости отказа в оказании МП, направления ЗЛ на получение МП за счет личных денежных средств, соблюдения порядков маршрутизации при направлении пациентов для получения МП.
- Усилить работу по оснащению медицинских учреждений современным медицинским оборудованием.
- Обеспечить доступность для пациентов консультаций врачами-специалистами в соответствии с нормативными сроками ожидания.
- Обеспечить доступность и своевременность диагностических и лабораторных обследований.



Управленческие предложения:

- Кадровое усиление первичного звена.
- Выездные формы обслуживания малонаселённых пунктов.
- Обучение персонала этике и деонтологии.
- Использование телемедицины для консультаций при невозможности записи на консультацию врачей-специалистов ГБУЗ ЛОКБ

Выводы:

- Основные резервы роста лежат вне клинической медицины (доступность записи, сроки ожидания).

Телефонные опросы: новая реальность сбора обратной связи

Кризис традиционных методов сбора обратной связи (теряют эффективность по экспоненте):

- Усталость от опросов – люди перегружены запросами на обратную связь – от госуслуг до коммерческих компаний. Ответить на еще один звонок становится психологически сложно.
- Селективное восприятие – респонденты соглашающиеся говорить по телефону, перестают быть репрезентативной выборкой. Это либо очень лояльные граждане, либо наоборот с избытком свободного времени и желанием высказать негатив. «Молчаливое большинство» выпадает из поля зрения.

Эффективность классических методов сбора обратной связи стремиться к нулю!
Мы слышим только тех, кто остался доступен.



Телефонный терроризм как новая реальность - социологические опросы в системе ОМС столкнулись с непреодолимым барьером недоверия

Ключевые вызовы при сборе данных:

Граждане, выработавшие защитную реакцию на любые входящие звонки, автоматически блокируют номера «из поликлиники» или «от страховой компании», принимая их за спам или попытку обмана.

СОГАЗ | ОМС

33% респондентов прерывают разговор в первую минуту, а дольше 3 минут готовы слушать только 8% людей

Пр. №495: опрос состоит из 19 вопросов
продолжительность 1 опроса 4-5 минут;
Пр. №76: опрос состоит из 5-7 вопросов
продолжительность 1 опроса до 2 минут

Конверсия успешного опроса сегодня не превышает 1.4% – 7%.

Это означает, что для получения качественной репрезентативной выборки объем исходящего трафика необходимо увеличивать кратно каждый месяц.

Из 139 человек
только 1
готов пройти опрос

Спасибо
за внимание