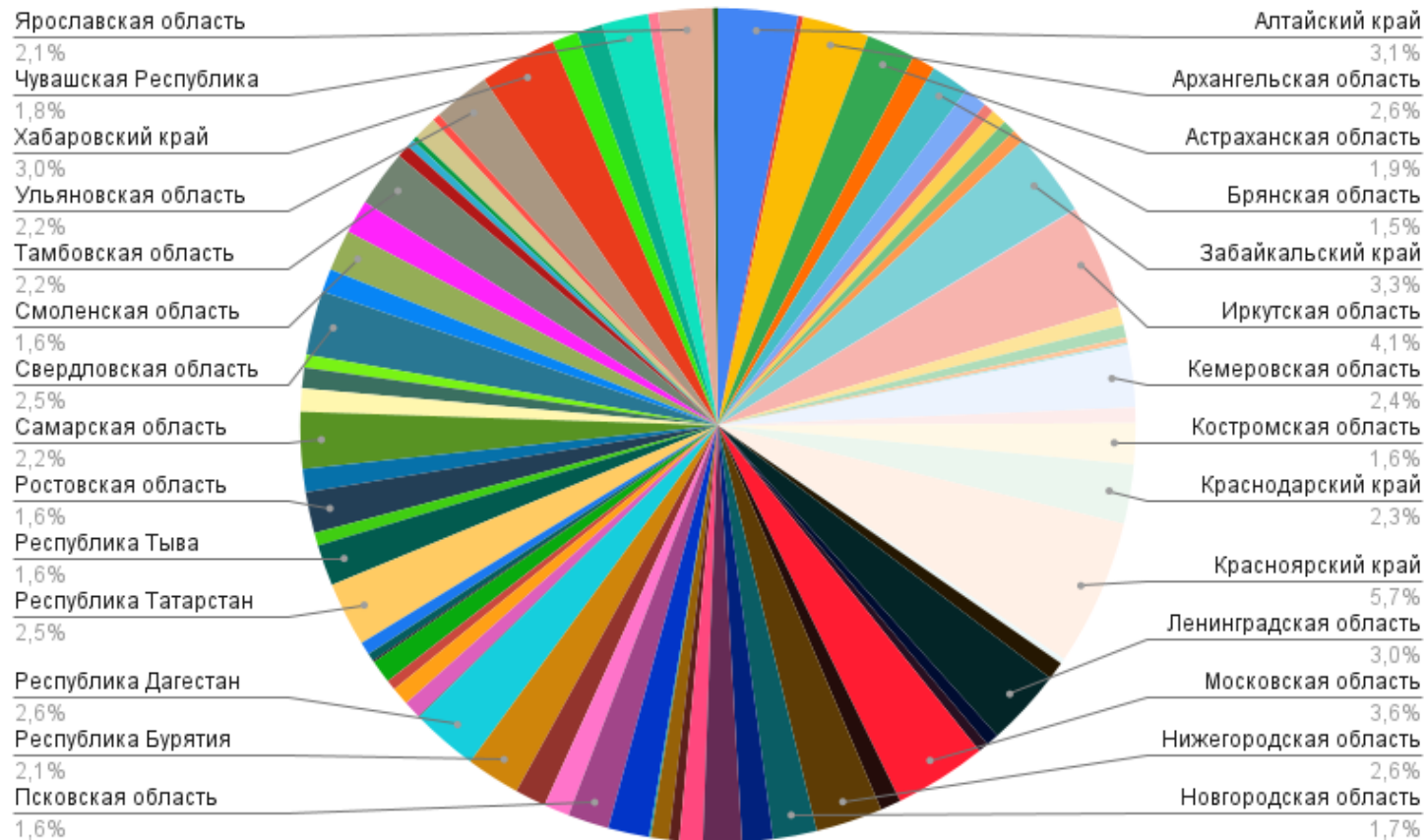


ВОРДИ

© ВОРДИ 2023
Экспертно-аналитический
Центр ВОРДИ



Мониторинг удовлетворенности обеспечением техническими средствами реабилитации детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет, нуждающихся в представительстве своих интересов

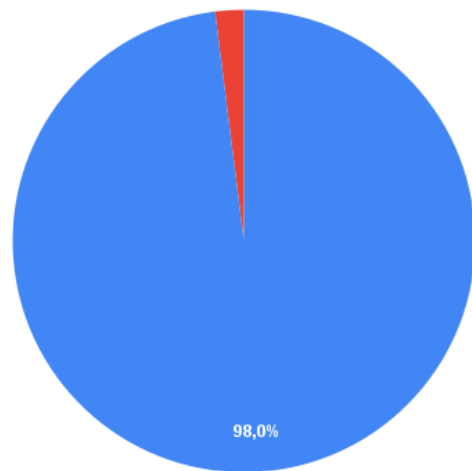


Данные собраны с 30.01.2023 по 17.10.2023

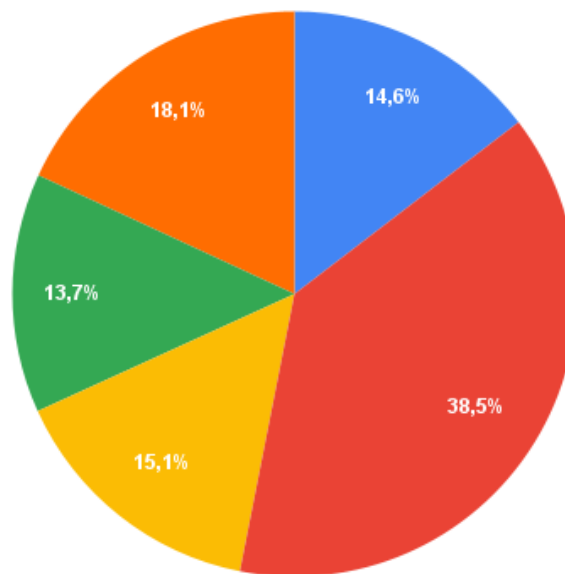
Обработано 2 741 анкет из 78 регионов:

Алтайский край (84 чел.)	Костромская область (44)	Республика Адыгея (27)	Сахалинская область (14)
Амурская область (6)	Краснодарский край (64)	Республика Башкортостан (32)	Свердловская область (68)
Архангельская область (59)	Красноярский край (156)	Республика Бурятия (57)	Севастополь (25)
Астраханская область (53)	Курганская область (6)	Республика Дагестан (71)	Смоленская область (45)
Белгородская область (25)	Курская область (19)	Республика Ингушетия (1)	Ставропольский край (35)
Брянская область (40)	Ленинградская область (82)	Республика Калмыкия (20)	Тамбовская область (59)
Владимирская область (24)	Липецкая область (14)	Республика Карелия (19)	Тверская область (14)
Волгоградская область (11)	Москва (11)	Республика Коми (12)	Томская область (8)
Вологодская область (16)	Московская область (100)	Республика Крым (26)	Тульская область (5)
Воронежская область (13)	Мурманская область (23)	Республика Марий Эл (2)	Тюменская область (26)
Еврейская автономная область (14)	Нижегородская область (72)	Республика Мордовия (7)	Удмуртская Республика (8)
Забайкальский край (91)	Новгородская область (47)	Республика Саха (Якутия) (14)	Ульяновская область (60)
Ивановская область (1)	Новосибирская область (33)	Республика Татарстан (68)	Хабаровский край (82)
Иркутская область (111)	Омская область (40)	Республика Тыва (43)	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (28)
Кабардино-Балкарская Республика (18)	Оренбургская область (25)	Республика Хакасия (13)	Челябинская область (28)
Калининградская область (15)	Орловская область (10)	Ростовская область (44)	Чувашская Республика (49)
Калужская область (6)	Пензенская область (19)	Рязанская область (24)	Ямало-Ненецкий автономный округ (12)
Камчатский край (4)	Пермский край (2)	Самарская область (60)	Ярославская область (57)
Кемеровская область (65)	Приморский край (44)	Санкт-Петербург (24)	Иные территории (6)
Кировская область (16)	Псковская область (44)	Саратовская область (21)	

Вид населенного пункта и регистрация получателя ТСР



- Да, мы проживаем в том же регионе, в котором постоянно зарегистрированы
- Нет, мы проживаем в другом регионе, не том в котором постоянно зарегистрированы - 2,0%

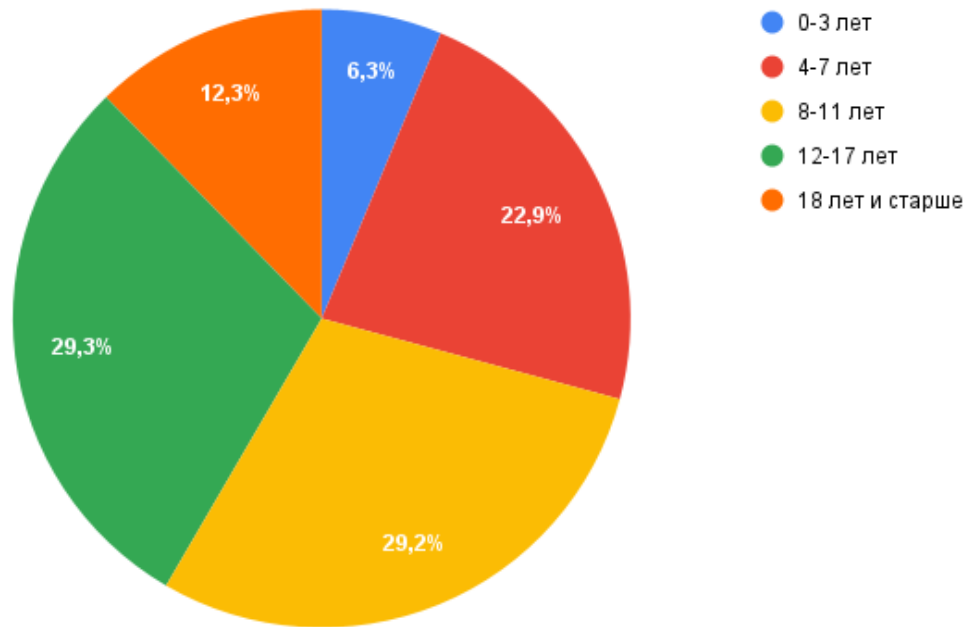


- Мегполис (город, свыше 1 млн. человек)
- Столица региона (областной/краевой центр)
- Районный центр с населением свыше 100 тыс. жителей
- Районный центр с населением менее 100 тыс. жителей
- Городское/Сельское поселение не являющееся районным центром (село, станица, поселок, деревня, аул, улус и т. п.)

Из опрошенных лишь менее 2% проживают в месте, отличном от регистрации. Из них 40% - в том же регионе и 36% - в соседнем или близлежащим регионах. И только 13% (0,26% от общего числа респондентов) проживают в удаленном от места регистрации регионе, а у 1 опрошенного регистрация отсутствует. Данный факт говорит о высокой степени зависимости от регистрации (либо проживания недалеко от нее) для семей с детьми-инвалидами, что обуславливается необходимостью постоянного получения адресной помощи (медицинской, социальной и др.).

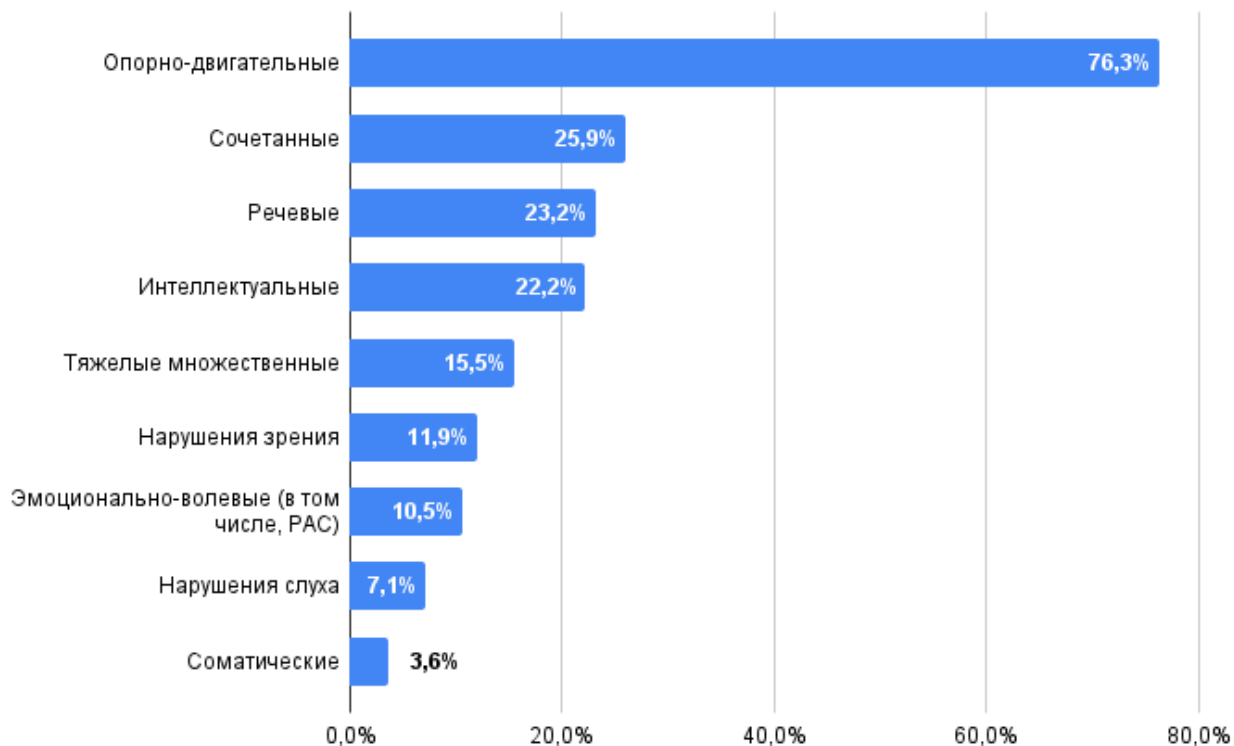
В опросе приняли участие респонденты – представители всех видов населенных пунктов, с 2-кратным преобладанием жителей столиц регионов.

Возраст получателя ТСП



Менее всего из получателей ТСП представлена группа от рождения до 3 лет, т.к. именно в этот период происходит установление инвалидности, у родителей еще отсутствует соответствующий опыт и знания, а также время.

Характер нарушений получателя ТСР



В этом вопросе респонденты могли выбрать несколько вариантов. Данные приведены к общему числу респондентов.

Наличие паллиативного статуса у получателя ТСР



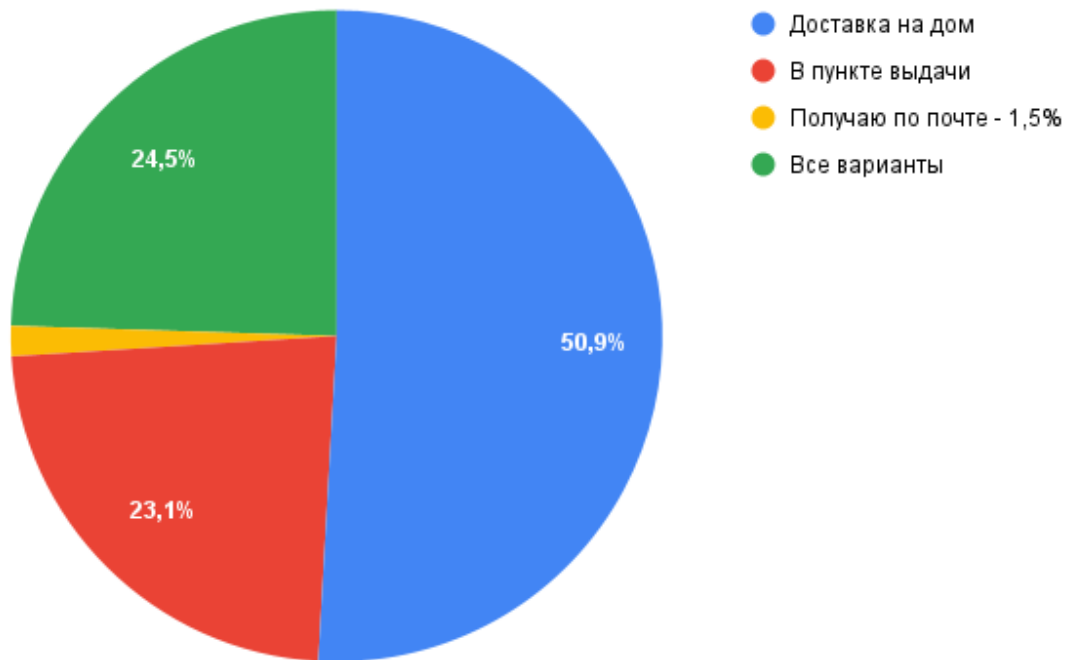
Паллиативный статус установлен только у 30% респондентов. В т.ч. 7% столкнулись с отказом ФСС по причине его отсутствия в ИПРА.

Способы обеспечения ТСП



К самостоятельному приобретению прибегают 72% опрошенных.

Способы получения ТСР



Половине респондентов удобнее получать ТСР с доставкой на дом (что, видимо, связано с маломобильностью данных граждан). Четверть опрошенных не чувствительны к способу доставки. Еще четверть готова получать ТСР вне дома, из них подавляющее большинство выбрало пункты выдачи (23%), а не почту (2%).

Основные причины получения ТСР через ФСС



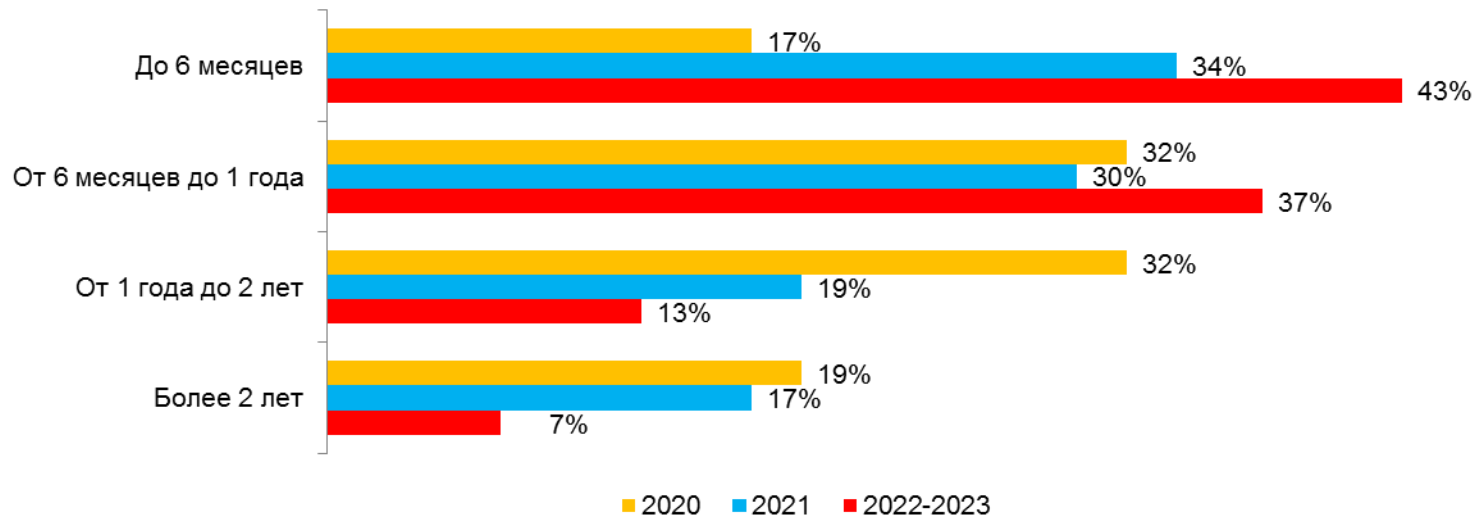
Основной причиной выбора ФСС является отсутствие возможности приобрести ТСР самостоятельно (выделить из семейного бюджета большую сумму денег на длительный срок). Остальные причины – больше «вопреки»: сумма электронного сертификата недостаточна (17%), долгие сроки компенсации (6%). Настоящих приверженцев получения ТСР через ФСС – 19% – их устраивает качество ТСР и доставка на дом.

Основные причины самостоятельного приобретения ТСР

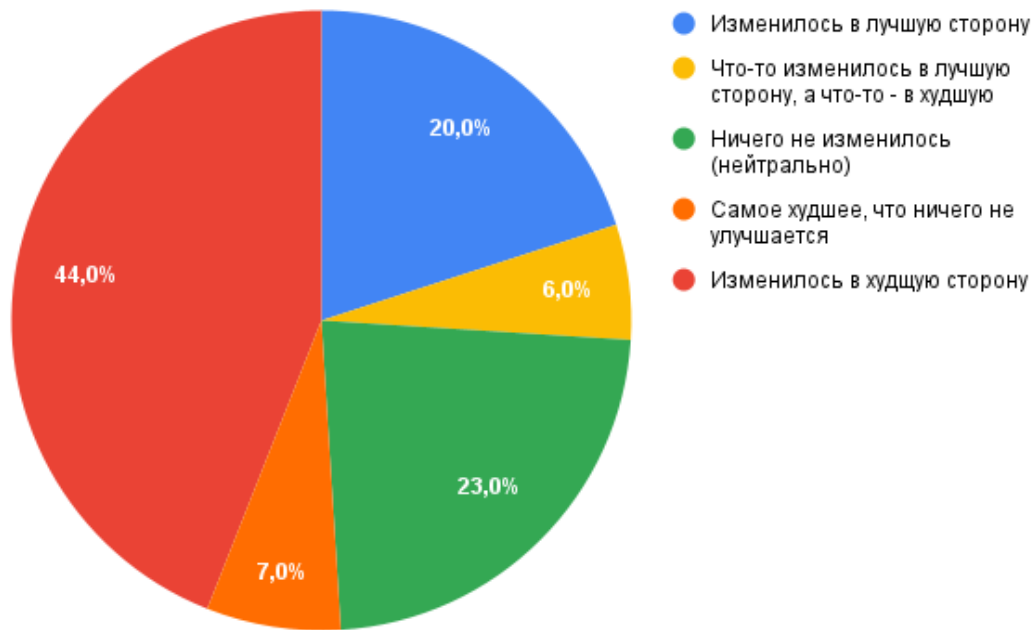


К самостоятельному приобретению ТСР респондентов подталкивают, в основном, в совокупности все негативные факторы обеспечения ТСР со стороны ФСС. Из них наименее выражен (7%) – срок обеспечения. На первом же месте стоит причина неудовлетворенности качеством предлагаемых ФСС ТСР, т.к. возможность самостоятельного выбора модели является лишь следствием этого.

Самый долгий период ожидания с момента подачи заявления до получения ТСП



Что на Ваш взгляд изменилось в обеспечении ФСС ТСР?



Данный вопрос подразумевал открытые ответы, однако их можно систематизировать условно от «Улучшилось» к «Ухудшилось». Почти половина опрошенных (51%) увидели изменения в худшую сторону, либо имеют запрос на улучшение ситуации, но не видят ее изменения. 23% - высказали нейтральную оценку и не увидели изменений за 2022 год. А 26% - увидели изменения к лучшему. Более подробно ответы раскрываются на 2 следующих слайдах.

Что на Ваш взгляд изменилось в обеспечении ФСС ТСП?

ОСНОВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЛУЧШУЮ СТОРОНУ:

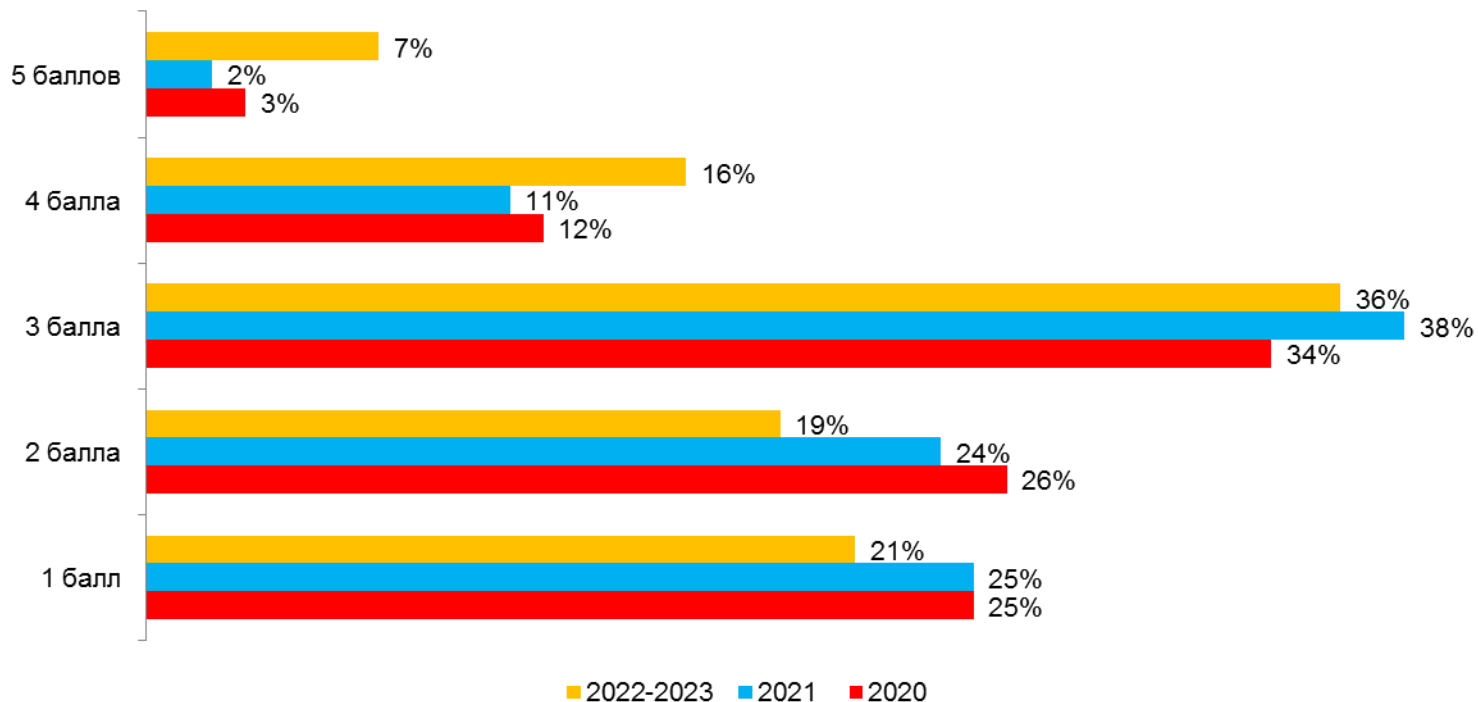
- **появление электронных сертификатов (ЭС).** Предоставил пользователям возможность выбора как самих ТСП, так и способов их закупки. Данный фактор повысил индивидуальный подход к инвалидам, а также позволил оформлять документы дистанционно. Однако при этом многие респонденты выразили запрос на дальнейшее совершенствование этого способа закупки:
 - недостаточность суммы ЭС для выбора качественных ТСП (цены, устанавливаемые ФСС, ниже рыночных);
 - долгие сроки пополнения ЭС;
 - не на все позиции ТСП можно оформить ЭС;
 - недостаточная информированность пользователей об ЭС.
- **увеличение суммы компенсации** за приобретаемые ТСП (однако ее все равно недостаточно);
- **уменьшение сроков компенсации** за приобретаемые ТСП (однако часто они не соблюдаются);
- **увеличение количества выдаваемых подгузников, выдавать их стали чаще;**
- **возможность приобретения через индивидуальную закупку** наиболее подходящих и качественных ТСП;
- **улучшение качества и ассортимента выдаваемых ТСП** (особенно в сегменте колясок);
- **получать ТСП стало быстрее;**
- **помощь ВОРДИ** в подборе ТСП;
- **доставка ТСП** на дом.

Что на Ваш взгляд изменилось в обеспечении ФСС ТСП?

ОСНОВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ХУДШУЮ СТОРОНУ:

- задержки выплат компенсации, пополнения ЭС;
- крайне низкое качество выдаваемых ФСС ТСП, особенно в сегментах: подгузников, обуви и колясок;
- длительные сроки ожидания ТСП;
- крайне низкие суммы компенсации самостоятельно приобретаемых ТСП (до 50% их реальной стоимости);
- несоответствие выдаваемых ТСП индивидуальным особенностями потребностям инвалида;
- высокая степень зависимости обеспечения ТСП от проведения ФСС закупок и выбранных ею поставщиков;
- общий рост цен на ТСП;
- уход с рынка подгузников размера (0) XS;
- низкая степень клиентоориентированности работников ФСС.

Оценка обеспечения ФСС получателей ТСР по 5-бальной шкале



81% респондентов оценивают обеспечение со стороны ФСС на оценку «3» и ниже по 5-бальной шкале. Однако в 2022-2023 г.г. произошел небольшой рост средней оценки.

С проблемами качества какого выдаваемого ТСР Вы чаще всего сталкиваетесь?



С проблемами качества какого выдаваемого ТСР Вы чаще всего сталкиваетесь?

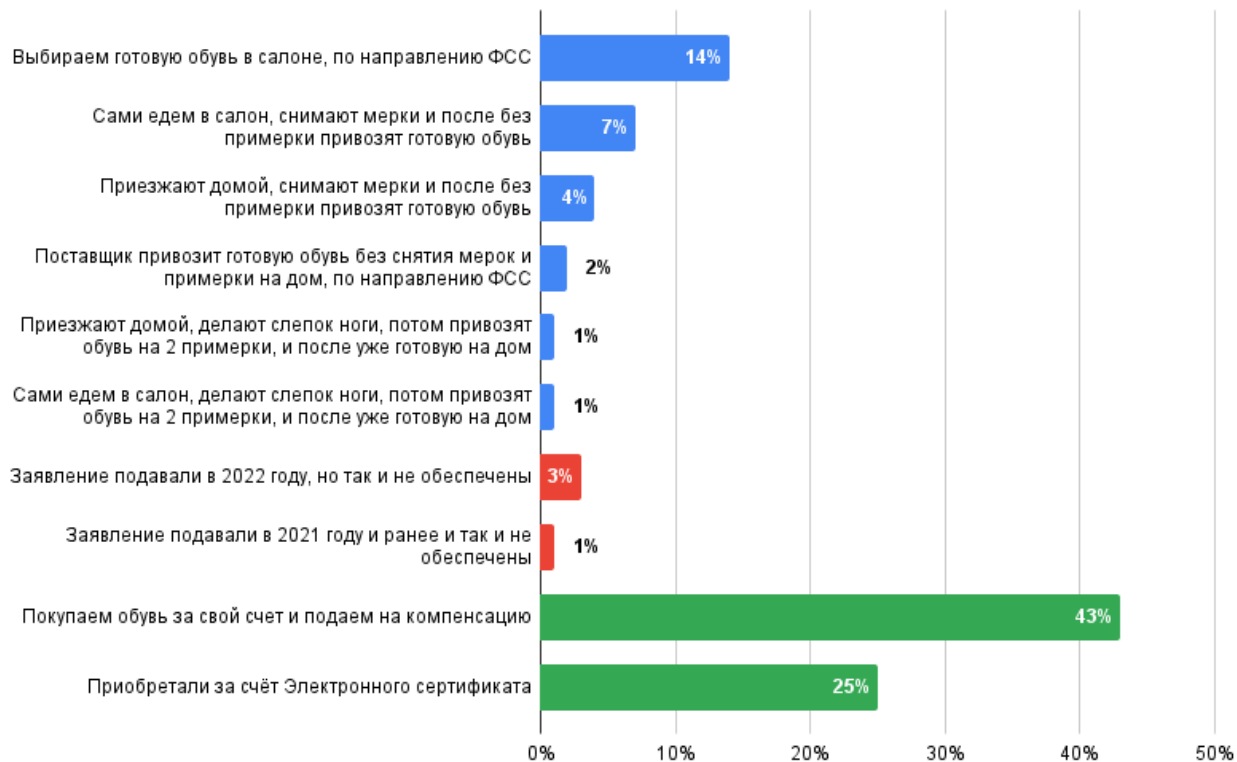


Потребность в сложной ортопедической обуви



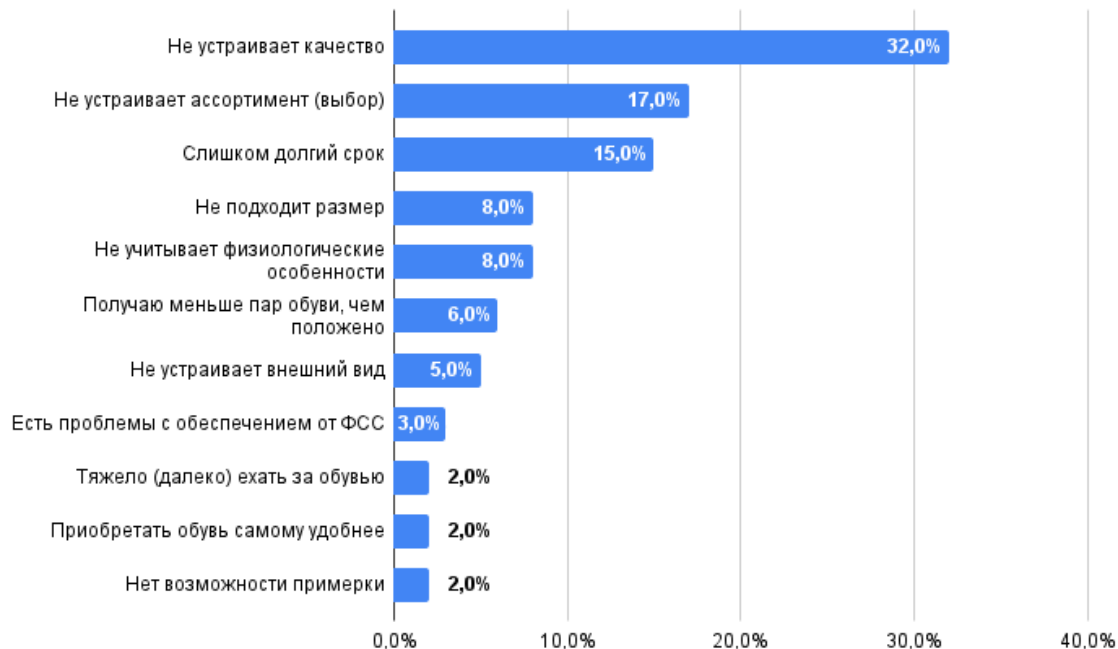
86% респондентов отметили, что нуждаются в обуви. Те, кому она не требуется, в дальнейшем опросе по данному блоку не участвовали.

Способы обеспечения сложной ортопедической обувью



2/3 опрошенных приобретали обувь за собственный счет и с использованием Электронного сертификата.

Причины самостоятельного приобретения сложной ортопедической обуви



Данный вопрос задавался только тем, кто приобретал обувь за собственный счет с последующей компенсацией (самая многочисленная группа из всех респондентов – 43%). Вопрос – открытый и мог подразумевать сразу несколько ответов.

Основными причинами (64%) данного способа закупки являются: низкое качество, ассортимент и длительные сроки получения обуви от ФСС. Подробнее причины указаны на 2 следующих слайдах.

Причины самостоятельного приобретения сложной ортопедической обуви

Основная причина самостоятельной покупки – **неудовлетворенность качеством** обуви от ФСС (32%). «Качество» – агрегирующий показатель, субъективно воспринимаемый каждым респондентом по-своему, однако чаще всего указывали: неудобство носки и одевания, некачественные материалы, недолговечность, низкая функциональность (чаще всего зимней обуви), некачественный пошив, ошибки при примерке и изготовлении и нежелании их исправить и др. Сюда же можно отнести и другую указываемую причину – **«Не устраивает внешний вид»** (5%), которой отмечали несовременную, неэстетичную и не соответствующую гендерным цветам обувь.

При самостоятельном приобретении респонденты отметили право выбора – **ассортимент** обуви в специализированных магазинах существенно шире, чем предлагаемый ФСС (17%).

Слишком **долгий срок поставки** обуви от ФСС (15%) включает в себя: ожидание заключения ФСС контрактов с поставщиками, проведения замеров, пошива и получения обуви. Сюда же входит и ожидание пополнения ЭС. Некоторые респонденты также отметили и удлинение сроков выплаты компенсации по самостоятельному приобретению. В тесной связке с этим показателем идет и другая причина – **«Получаю меньше пар обуви, чем положено»** (6%). Длительные сроки ожидания приводят к тому, что обувь выдается с большими задержками: зимняя – летом, летом – зимняя. При этом у ребенка уже успевает измениться размер обуви. Срок обеспечения смещается, из-за этого сокращается и количество пар обуви за год (т.к. срок исчисляется с даты выдачи готовой обуви). Многие респонденты также отметили, что при самостоятельном приобретении можно купить 4 пары обуви в год, а если ждать обеспечения ФСС, то выдают пару раз в 2 года, что недостаточно инвалиду.

Причины самостоятельного приобретения сложной ортопедической обуви

8% опрошенных столкнулись с **отсутствием нужного размера** обуви у поставщиков ФСС. В отличие от самостоятельного приобретения у ФСС также указывался в качестве недостатка – «**Отсутствие возможности примерки** обуви» (2%).

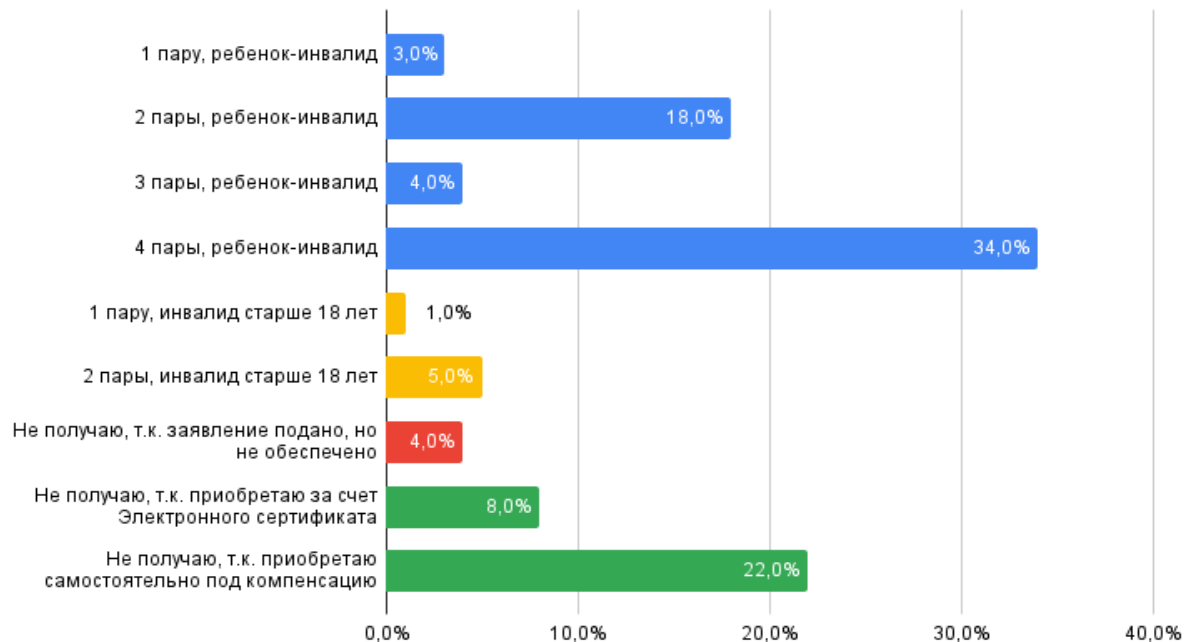
8% отметили **отсутствие индивидуального подхода** ФСС с учетом физиологических особенностей стоп детей-инвалидов. Сюда относятся: выдача обычной обуви вместо специализированной ортопедической (на взгляд респондентов), обуви, которую затем невозможно одеть / носить, отсутствие индивидуального замера / пошива, несоответствие типа обуви и ее параметров прописанным врачами и др. Чтобы учесть эти особенности респонденты прибегают к самостоятельному приобретению / пошиву обуви.

Прочие трудности в обеспечении ребенка обувью со стороны ФСС побудили еще 3% респондентов к самостоятельному приобретению. Сюда относятся: сложные процедуры оформления, отказы со стороны ФСС, проблемы с ЭС (в т.ч. малое количество фирм его принимающих, недостаточность сумм).

Для 2% опрошенных имеются **трудности в поездках** за обувью от ФСС. Либо требуется далеко ехать в другой населенный пункт на примерки и получение, либо есть сложности с передвижением в пределах населенного пункта маломобильными гражданами). Самостоятельное приобретение позволяет получить обувь ближе и быстрее.

Просто **удобным** самостоятельное приобретение назвали 2% респондентов. Из удобств этого способа, помимо вышеперечисленных, также были отмечены: возможность доставки (например: в ближайший ПВЗ), возврата, обмена, простота и понятность процедуры, возможность пользоваться обувью сразу же после покупки.

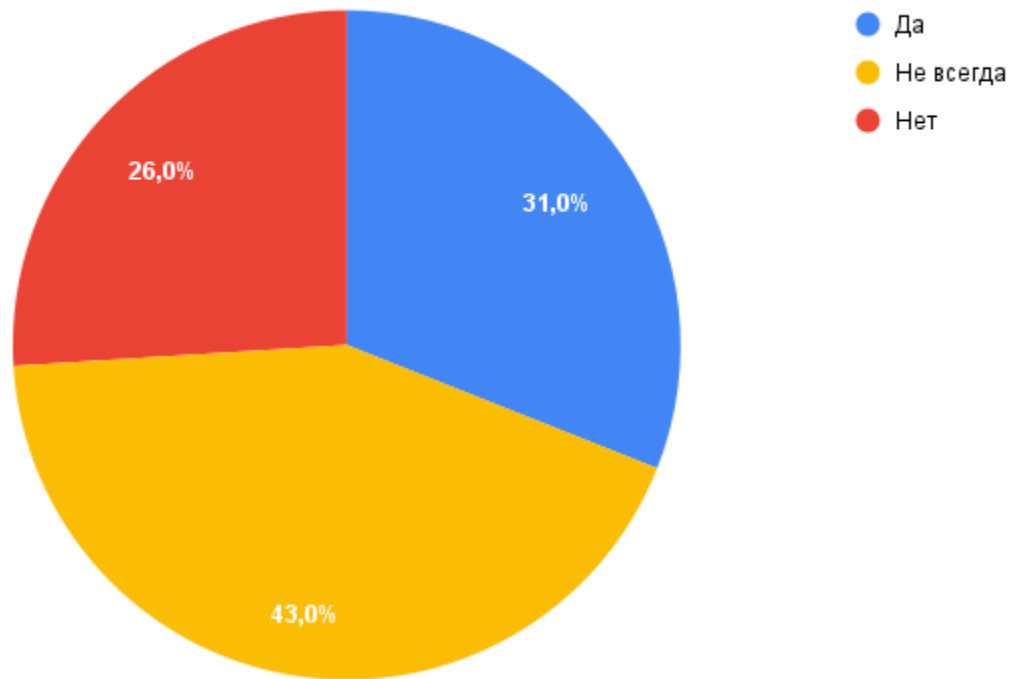
Количество полученных пар сложной ортопедической обуви



65% опрошенных отметили, что получают ортопедическую обувь, в их числе – 59% относится к группе «Ребенок-инвалид». В рамках этой группы 57% получили 4 пары и 31% – 2 пары.

В группе «Инвалид 18+» отметили, что получили обувь только 6%. Из них – 87% получили 2 пары обуви за год. 4% отметили, что не были обеспечены обувью, несмотря на поданное заявление.

Довольны ли Вы качеством полученной от ФСС сложной ортопедической обуви?



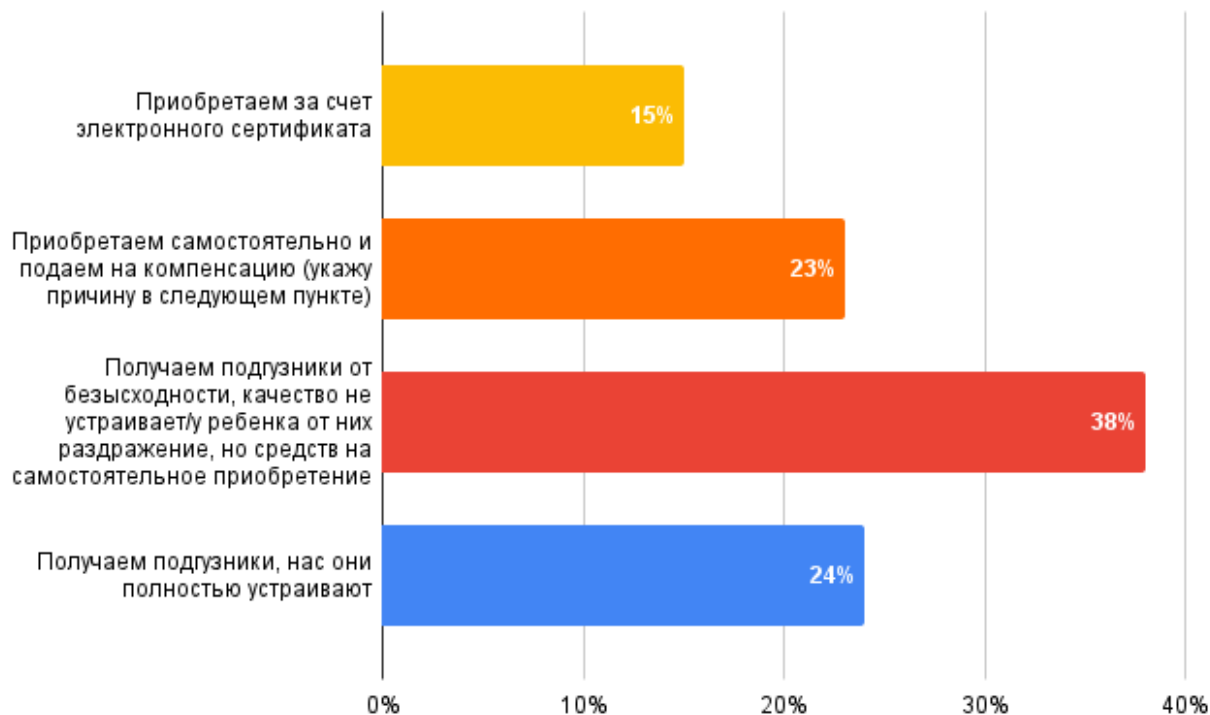
Самый распространенный ответ (43%) - не всегда довольны качеством, что говорит о не стабильности качества у разных поставщиков.

Потребность в подгузниках



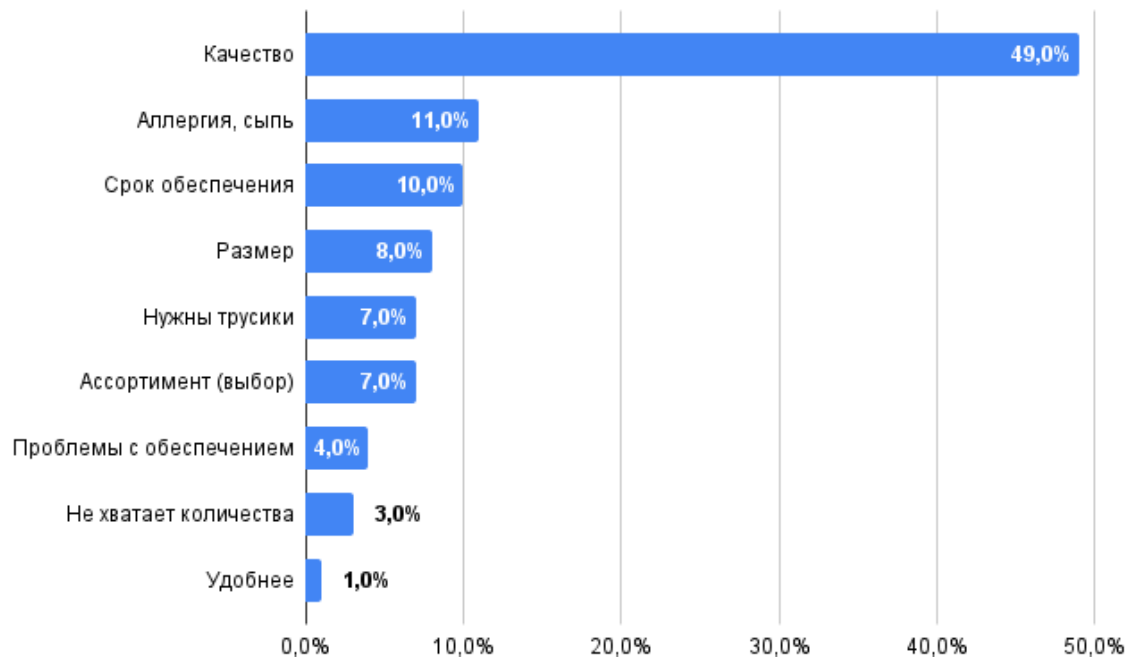
47% респондентов отметили, что нуждаются в подгузниках. Те, кому они не требуются, в дальнейшем опросе по данному блоку не участвовали.

Способы обеспечения подгузниками



62% получают подгузники от ФСС, из них большая часть (61%) не удовлетворены их качеством.

Причины самостоятельного приобретения подгузников



Данный вопрос задавался только тем, кто приобретал подгузники за собственный счет с последующей компенсацией (что составляет 23% от тех опрошенных, которые используют подгузники). Вопрос – открытый и мог подразумевать сразу несколько ответов.

Главной причиной отказа от получения подгузников от ФСС является их низкое качество. Подробнее причины описаны на следующих 2 слайдах.

Причины самостоятельного приобретения подгузников

Основная причина самостоятельной покупки – **неудовлетворенность качеством** подгузников от ФСС (49%). «Качество» – агрегирующий показатель, субъективно воспринимаемый каждым респондентом по-своему, однако чаще всего указывали: плохая впитываемость, протекание, не держат/отваливаются крепления-липучки, жесткие, стесняют движение, химический запах, отсутствие упаковки (выдают «россыпью»). Также часто указывали отдельно и еще один показатель качества – **аллергия, сыпь** (11%) на выдаваемые ФСС подгузники. При этом в своих ответах применительно к качеству часто указывались такие эпитеты как: «крайне/очень низкое», «ужасное», «отвратительное» и т.п.

Слишком **долгий срок поставки подгузников** от ФСС указали 10%. Причем срок поставки крайне важен, т.к. подгузники нужны постоянно – «здесь и сейчас», и если срок поставки нарушен, – приходится докупать самостоятельно. Косвенно этот фактор влияет и на другой указываемый респондентами – **не хватает количества** (3%), т.к. задержки с поставкой приводят еще и к меньшему количеству выдаваемых подгузников за год. Докупать подгузники приходилось также и по причине недостаточности количества выдаваемых подгузников, указанного в нормативе.

Ассортимент (возможность выбора) указали 7% опрошенных. Сюда также же относятся и приверженцы определенных марок подгузников, которые не выдаются ФСС.

Размер подгузников указали 8% опрошенных. В данном факторе проявились: маломерность размеров подгузников, предлагаемых ФСС, а также отсутствие нужных размеров у ФСС (особенно выделяли р-р (0)XS).

Причины самостоятельного приобретения подгузников

К самостоятельному приобретению прибегают 7% опрошенных, т.к. их детям **требуется трусики**-подгузники, а они ФСС не приобретаются – только подгузники. Также один из респондентов указал в данном пункте и урологические прокладки (их нет в списке ТСР).

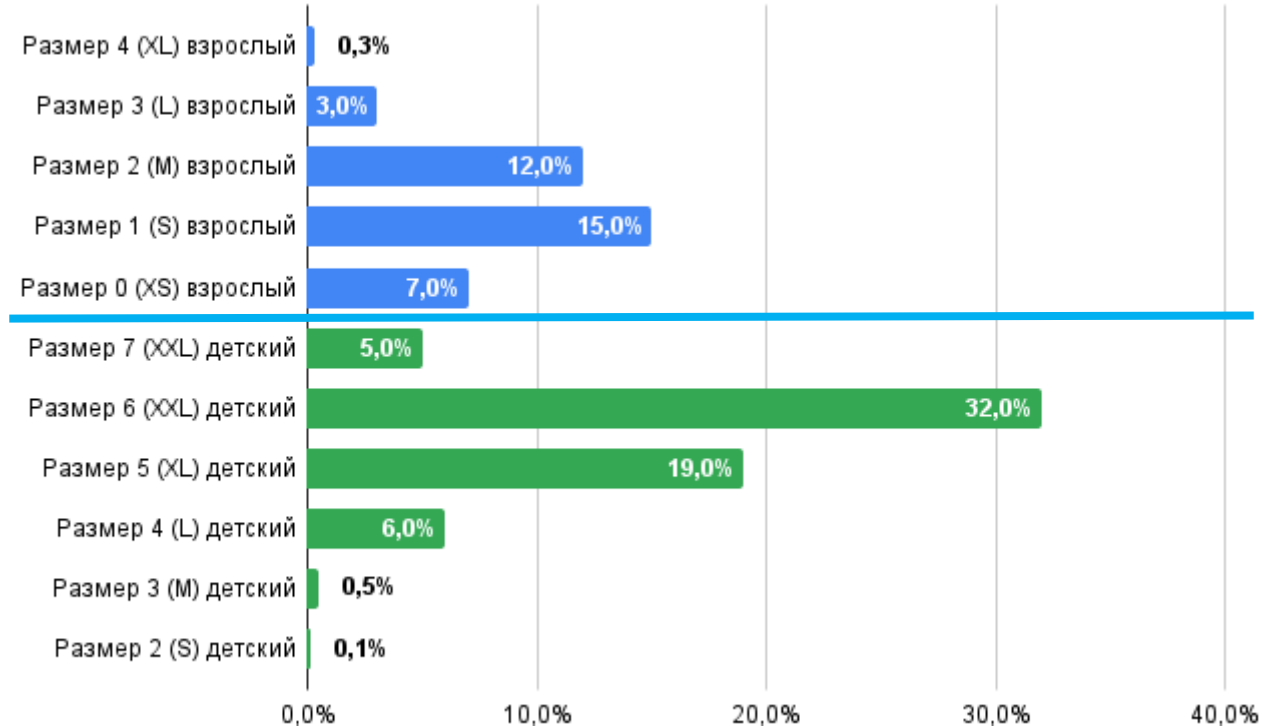
4% столкнулись с **проблемами в обеспечении подгузниками со стороны ФСС** (чаще всего – не получают совсем).

Еще 1% считают самостоятельную покупку просто **удобнее**: возможность заказа через Интернет-магазины, доставка на дом, при поездке в другие регионы на реабилитацию не нужно брать с собой подгузники, а можно купить их непосредственно в другом регионе и др.

ОСНОВНЫМИ ПРОБЛЕМАМИ ПРИ ВОЗМЕЩЕНИИ СОБСТВЕННЫХ ЗАТРАТ на приобретение подгузников респонденты считают:

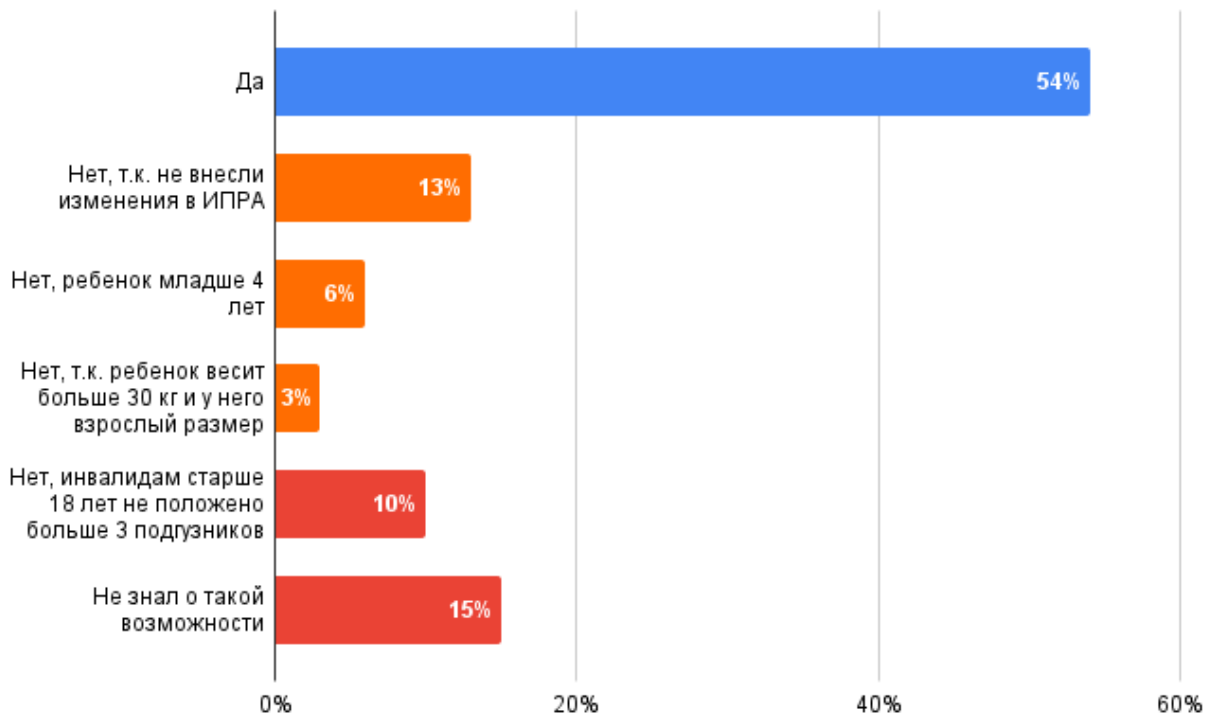
- недостаточную сумму компенсации (рыночная стоимость гораздо выше, чем нормативная);
- долгие сроки возмещения.

Размер используемых подгузников



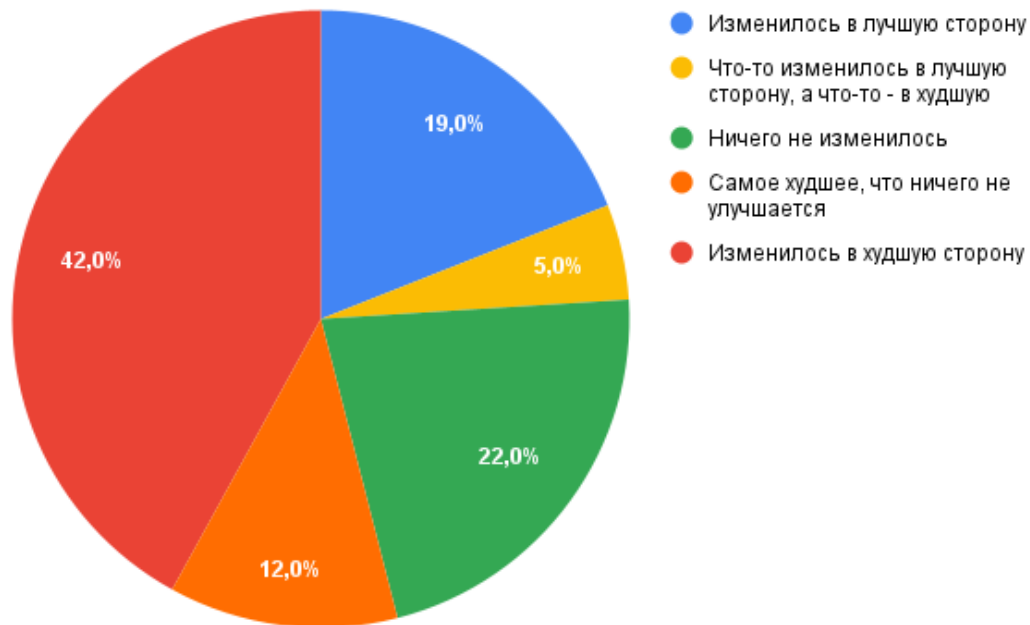
45% не указали размер используемых подгузников. На графике приведены данные по указавшим размер респондентам.

Увеличили ли Вам количество выдаваемых подгузников?



У половины (54%) опрошенных в 2022 году было увеличено количество выдаваемых подгузников. У 32% - по различным причинам увеличения не произошло. И 15% не воспользовались этой возможностью, т.к. просто не знали о ней.

Что на Ваш взгляд изменилось в обеспечении подгузниками?



Данный вопрос подразумевал открытые ответы, однако их можно систематизировать условно от «Улучшилось» к «Ухудшилось». Более половины опрошенных (54%) увидели изменения в худшую сторону, либо имеют запрос на улучшение ситуации, но не видят ее изменения. 22% - высказали нейтральную оценку и не увидели изменений за 2022 год. А 24% - увидели изменения к лучшему. Более подробно ответы раскрываются на следующем слайде.

Что на Ваш взгляд изменилось в обеспечении подгузниками?

ОСНОВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЛУЧШУЮ СТОРОНУ:

- увеличение количества выдаваемых подгузников (59 ответов);
- появление электронных сертификатов (40 ответов);
- отсутствие нарушения сроков обеспечения (31 ответ);
- улучшение качества подгузников (23 ответа);
- увеличение сумм по ЭС и компенсации (3 ответа);
- доставка на дом (3 ответа);
- помощь ВОРДИ (2 ответа).

ОСНОВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ХУДШУЮ СТОРОНУ:

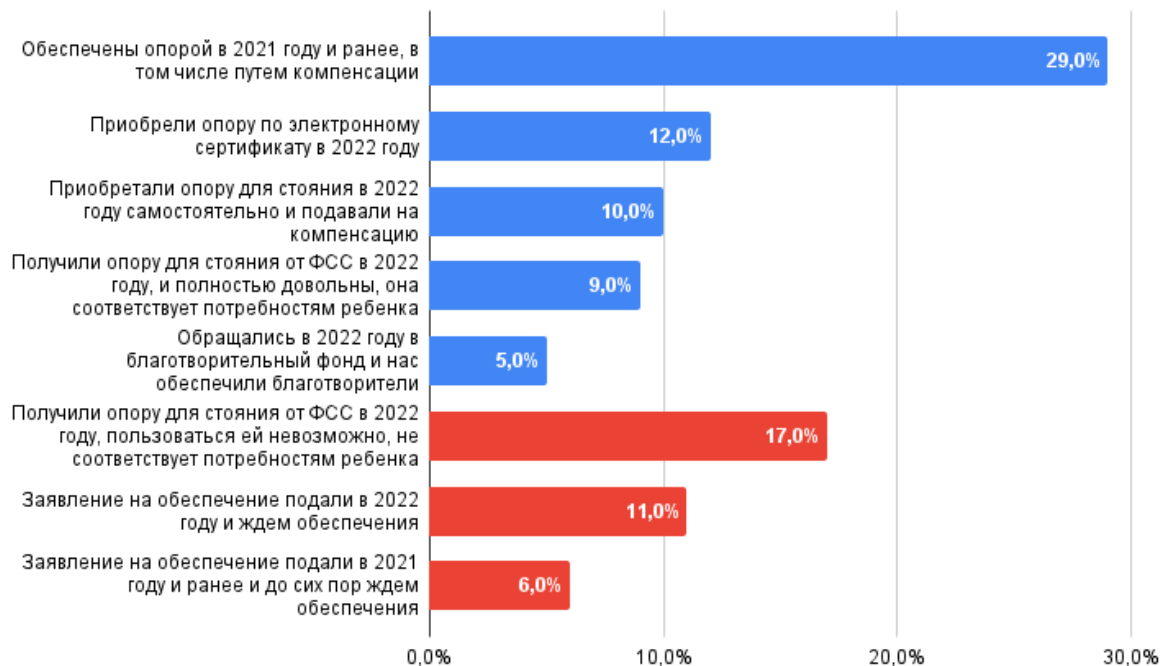
- низкое качество подгузников и его ухудшение (177 ответа);
- задержки в обеспечении подгузниками, выплате компенсаций, пополнений ЭС и т.п. (170 ответов);
- не выдается положенное количество подгузников (65 ответов);
- полностью отсутствует обеспечение (54 ответа);
- недостаточная сумма по ЭС и компенсации (32 ответа);
- отсутствие необходимого размера подгузников (17 ответов);
- недостаточное количество подгузников для категории 18+ (16 ответов);
- очереди, неудобство получения подгузников, отсутствие доставки на дом (13 ответов);
- нет возможности получать подгузники-трусики (4 ответа).

Потребность в опорах для стояния



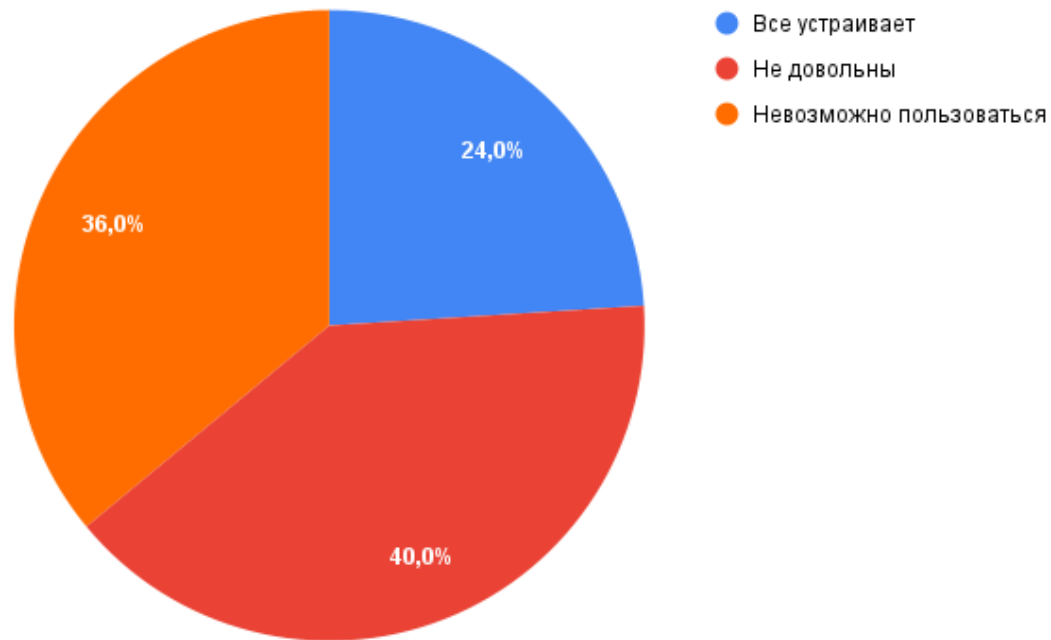
50% респондентов отметили, что нуждаются в опорах для стояния. Те, кому они не требуются, в дальнейшем опросе по данному блоку не участвовали.

Способы обеспечения опорами для стояния



54% опрошенных были обеспечены опорами для стояния в 2022 году. Половина (49%) из них получили опору от ФСС, 22% – по Электронному сертификату, 19% – самостоятельно с последующей компенсацией через ФСС и еще 9% – через благотворительные фонды. 2/3 (64%) тех, кто получил опору через ФСС не удовлетворены ее качеством. Подали заявления в 2021 и 2022 г.г., но все еще не обеспечены опорами – 17%.

Довольны ли Вы качеством полученной от ФСС опоры для стояния?



Только 24% довольны полученными от ФСС опорами для стояния. Из них – треть получили эти опоры путем своих активных действий: индивидуальная закупка, помощь ВОРДИ, обращение в прокуратуру. Чаще всего довольны марками опор: «РТХ-18» (с большим отрывом), «Я могу», «EasyStand» и «R82 Газель».

Довольны ли Вы качеством полученной от ФСС опорой для стояния?

Недовольны опорами, но периодически пользуются ими 40% респондентов. Чаще всего называют следующие их недостатки: отсутствие разведения ног, отсутствие необходимых держателей для правильной фиксации, не учитываются индивидуальные особенности ребенка, громоздкость, тяжесть, неустойчивость, необходимость самостоятельной доработки, отсутствие специалистов для регулировки, устаревшие материалы (необработанная фанера), отсутствие подробного описания в ИПРА и др. Такие опоры даже сравнивают с орудием для пыток, нежели со средством реабилитации ребенка. Многие респонденты высказали мнение, что были вынуждены взять такую опору, т.к. средств для самостоятельного приобретения нет, а компенсация за них в разы меньше реальной рыночной стоимости подходящей опоры.

При этом 36% даже не пользуются полученными опорами, т.к. часто их использование приводит к ухудшению здоровья ребенка. От таких опор пытаются отказаться, отдают их другим, в итоге – приобретают за собственный счет.

Самыми непопулярными марками опор для стояния называли: «Я могу» (с большим отрывом), «Березка», «Лева», «Неваляшка», «Буратино». Многие респонденты даже не смогли вспомнить марку опоры, т.к. не пользуются ею.

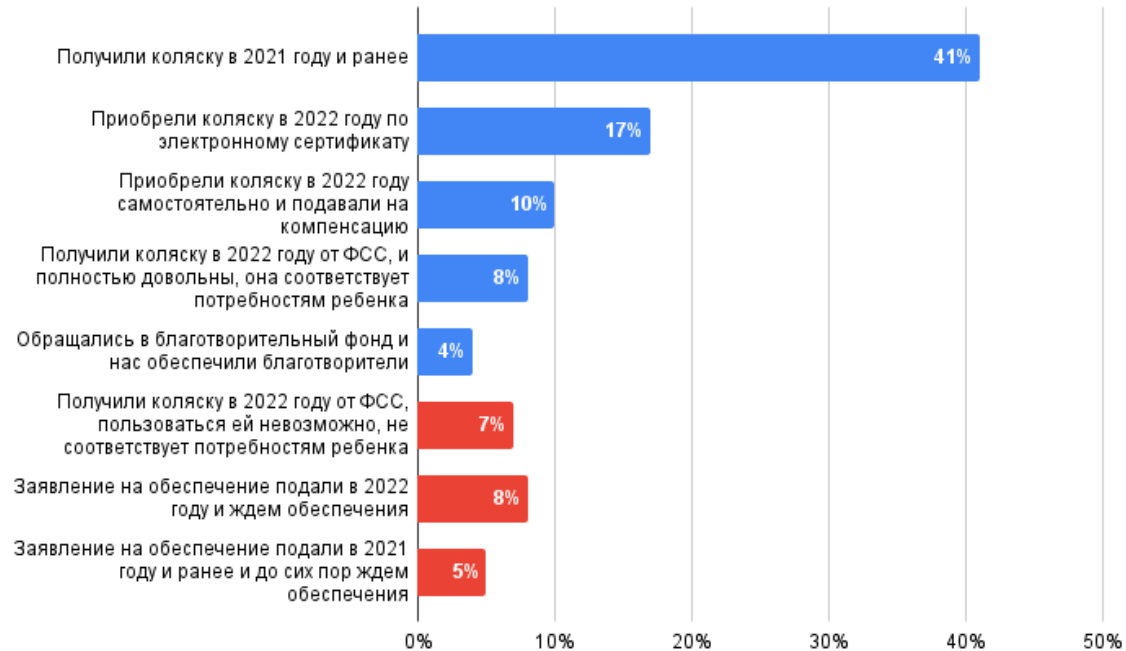
Выдаваемые ФСС опоры для стояния – устаревшие и нефункциональные. Отсутствует детальная проработка физиологических параметров ребенка для включения в ИПРА и дальнейшая помощь специалистов в настройке ТСР. Возможности для самостоятельного приобретения путем ЭС либо компенсации расходов финансово ограничены. Подходящие опоры возможно приобрести при помощи специалистов, либо по индивидуальной закупке.

Потребность в колясках



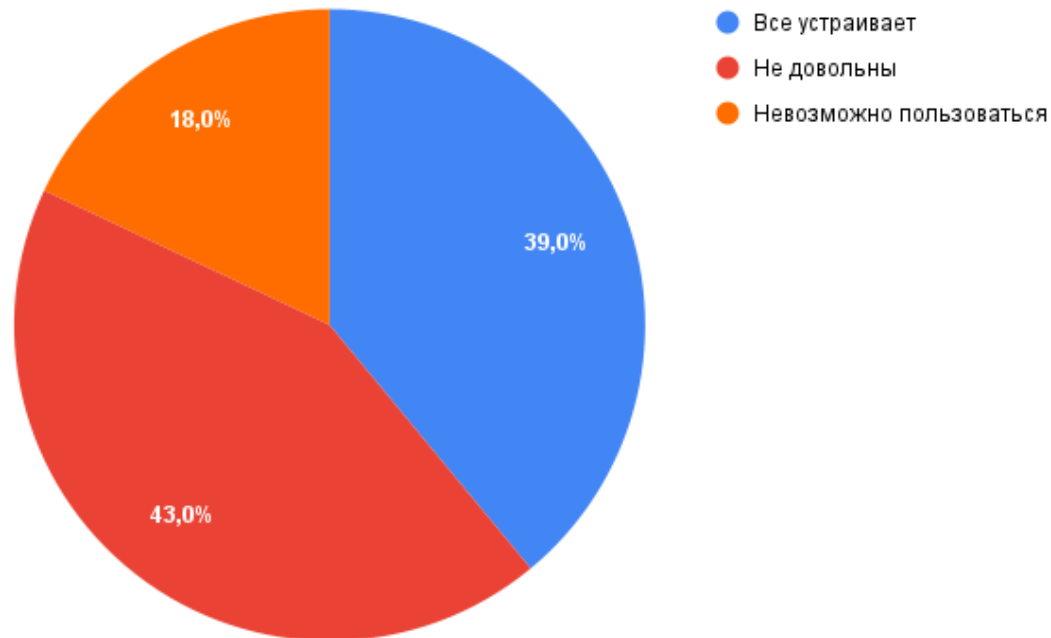
66% респондентов отметили, что нуждаются в колясках. Те, кому они не требуются, в дальнейшем опросе по данному блоку не участвовали.

Способы обеспечения колясками



46% были обеспечены колясками в 2022 году. 37% из них приобрели коляску по Электронному сертификату, 33% получили коляску от ФСС, 22% – купили самостоятельно с последующей компенсацией через ФСС и еще 8% – через благотворительные фонды. Половина (49%) тех, кто получил коляску через ФСС не удовлетворены ее качеством. Подали заявления в 2021 и 2022 г.г., но все еще не обеспечены колясками – 13%.

Довольны ли Вы качеством полученной от ФСС коляски?



39% довольны полученными от ФСС колясками. Из них – почти половина получила эти коляски путем своих активных действий: индивидуальная закупка, помощь ВОРДИ, обращение в прокуратуру. Чаще всего довольны марками: «OttoBock», «Kimba», «Patron» и «Hoggi Bingo».

Довольны ли Вы качеством полученной от ФСС коляски?

Не довольны полученными от ФСС колясками, но пользуются ими 43% респондентов. Чаще всего называют следующие их недостатки:

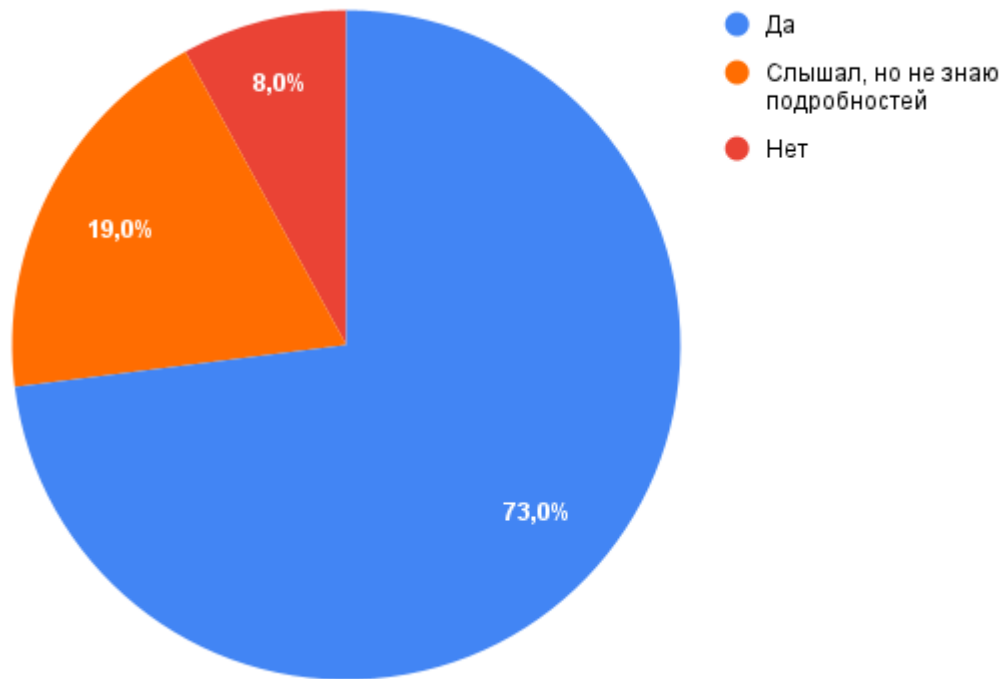
- низкое качество (часто ломаются) – 31%;
- несоответствие физиологическим параметрам ребенка – 22%;
- тяжелая – 13%;
- не маневренная – 13%;
- не достаточно регулировок – 6%;
- не подходящий размер – 6%;
- не соответствует ИПРА – 3%;
- громоздкость (не входит в лифт / багажник авто) – 3%.

При этом 18% даже не пользуются полученными колясками, - чаще всего из-за несоответствия индивидуальным физиологическим особенностям ребенка, низкого качества, большого веса и габаритов.

Самой непопулярной маркой коляски (с большим отрывом) называли: «Ника».

Наивысшая степень удовлетворенности колясками достигается при индивидуальных закупках, где максимально учитываются все физиологические параметры ребенка, а также параметры качества самой коляски.

Знаете ли Вы о возможности приобретения ТСР с помощью ЭС?



Изменилась ли ситуация с обеспечением ТСР в связи с введением ЭС?



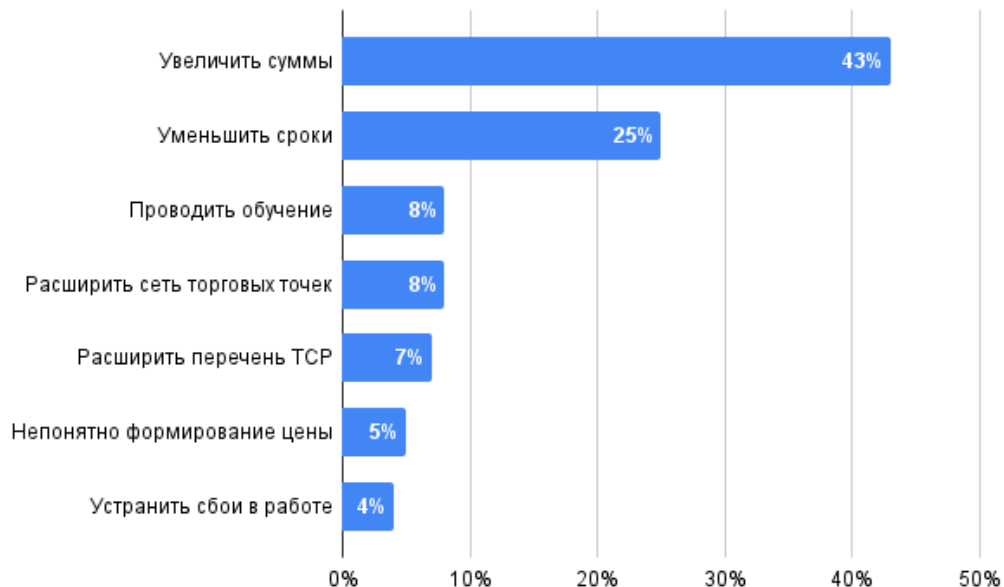
В этом вопросе респонденты могли выбрать несколько вариантов. Более половины респондентов (57%) считают, что после введения ЭС ситуация в 2022 году не изменилась. В основном по причине того, что придется доплачивать свои средства (48% из их числа), а также невысокой суммы сертификата вместе с попаданием в конец очереди (35% из их числа).

На приобретение какого вида ТСР Вы хотели бы воспользоваться ЭС?



В этом вопросе респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа. Указан процент опрошенных, приведенный к общему числу респондентов. Не указаны виды ТСР, набравшие менее 2%.

Комментарии респондентов по ЭС



Главными преимуществами ЭС перед остальными способами обеспечения ТСП являются: возможность самостоятельного выбора ТСП (в отличие от обеспечения ФСС) и отсутствие необходимости использовать личные средства/кредиты при приобретении ТСП (в отличие от самостоятельного приобретения с последующей компенсацией).

В открытом вопросе респонденты указали свои комментарии по недостаткам ЭС (с возможностью указать несколько комментариев). Подавляющая часть из них (68%) касается сумм ЭС и сроков приобретения по ним ТСП. Подробное описание приведено на 2 следующих слайдах.

Комментарии респондентов по ЭС

Увеличить сумму ЭС (43%). Подавляющее большинство опрошенных заявило о том, что выделяемых на ЭС сумм не достаточно для приобретения более-менее качественных ТСР, поэтому приходится доплачивать самим. Причем разница между рыночной стоимостью ТСР и средствами, начисляемыми на ЭС (определяемой госконтрактами) в среднем составляет 50%, а порой – отличается в несколько раз. Хотя при этом отмечали, что суммы на ЭС несколько выше сумм при компенсации самостоятельного приобретения. Наиболее остро данный фактор выражен в «дорогостоящих» ТСР: коляски, вертикализаторы опоры и т.п., где суммы доплаты из личных средств составляют десятки тысяч рублей. Наименее остро данный фактор выражен в сегментах: обуви (средств хватает) и подгузников (суммы ЭС почти хватает).

Тесно связан с этим фактором и другой – **непонятно / несправедливо формирование цены** (5%). Сюда относятся:

- в различных субъектах РФ кардинально разные суммы ЭС, хотя цены на ТСР примерно везде одинаковы;
- до последнего момента нет возможности узнать сумму, начисляемую на ЭС;
- при формировании сумм не учитываются индивидуальные особенности ребенка, указанные в ИПРА.

Уменьшить сроки (25%). Чаще всего проблемы возникают при активации ЭС (начислении на него необходимой суммы) – эти сроки достигают порой нескольких месяцев из-за отсутствия финансирования и других причин. В течение этого срока невозможно подать на компенсацию самостоятельно приобретенных ТСР. Наиболее критична эта проблема для приобретения подгузников, т.к. они нужны постоянно, а малейшая задержка в их поставке приводит еще и к уменьшению количества, выдаваемого за год.

Комментарии респондентов по ЭС

8% респондентов не имеют информации о том, как использовать ЭС и **нуждаются в обучении**. Некоторые респонденты отметили, что в ФСС не предоставляют необходимую информацию.

8% отметили **малое количество торговых точек, принимающих к оплате ЭС**, в особенности – жители небольших населенных пунктов. Отсутствует информация, какие торговые точки принимают ЭС. В крупных Интернет-магазинах продавцы, принимающие к оплате ЭС, часто завышают цены. Респондентами также высказано пожелание, чтобы все ортопедические магазины принимали ЭС.

Для 7% опрошенных на требуемое им ТСП не выдается ЭС, в связи с чем они хотели бы **расширить перечень ТСП** по нему. Наиболее востребованы: тьюторы, аппараты, ортезы и протезы, корсеты, а также респонденты предлагали ввести санаторно-курортное обеспечение при помощи ЭС.

4% респондентов сталкивались с **ошибками и сбоями при использовании ЭС**.

Учитывая вышеизложенные комментарии, наиболее удобен ЭС при приобретении ортопедической обуви (полностью покрывает стоимость покупки, дает возможность выбора). Для приобретения подгузников – важным фактором являются сроки (если они соблюдаются). Приобретение остальных, более дорогих, ТСП очень зависит от региона проживания и сумм заключенных гос. контрактов.

Какой вариант решения задачи по улучшению качества ТСП Вы считаете наилучшим?



ВОРДИ

© ВОРДИ 2021
Экспертно-аналитический
Центр ВОРДИ



<http://vordi.org/>
<https://vk.com/vordirf>

При использовании данного материала ссылка на ВОРДИ обязательна