

Комиссия по здравоохранению  
Общественного совета Государственной корпорации «Росатом»

# **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ТЕРРИТОРИЯХ ПРИСУТСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ КОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»**

Результаты социологического исследования

Москва, 2018

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Социологическое исследование

«Оценка качества и доступности медицинской помощи на территориях присутствия Госкорпорации «Росатом»

## Авторы исследования

Исследование проведено Всероссийским союзом пациентов

По инициативе и при организационной поддержке  
Комиссии по здравоохранению Общественного совета  
Госкорпорации «Росатом»

При методической поддержке Центра гуманитарных технологий  
и исследований «Социальная Механика»

## Методика

Анкетный опрос 1114 жителей 20 городов присутствия –  
пациентов, получавших лечение в течении последнего года.  
Экспертный опрос 60 представителей медицинской  
общественности, НКО, муниципального управления.  
Период проведения: с 20 февраля по 5 июня 2018 года.

## Методика оценки при помощи индексов

Для оценки результатов массового опроса пациентов  
рассчитаны специальные индексы.

Индексы удовлетворенности и доступности - это соотношение  
положительных и отрицательных оценок по показателям.

Интегральные индексы – среднее арифметическое индексов  
удовлетворенности или доступности по виду помощи.

Индексы имеют значения от -1 до +1.

от -1,0 до -0,6	крайняя неудовлетворенность
от -0,6 до -0,4	зона дискомфорта
от -0,4 до -0,1	зона тревожности
от -0,1 до +0,1	зона нейтральных оценок
от +0,1 до +0,4	зона частичной удовлетворенности
от +0,4 до +0,6	зона комфорта.
Свыше +0,6	зона сверх удовлетворенности

Оценка качества и доступности медицинской помощи на территориях  
присутствия Государственной корпорации «Росатом»

## ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ

В целом медицинскую помощь жители городов присутствия Госкорпорации «Росатом» оценивают сдержанно позитивно с заметными элементами негатива.

В общем считают качество помощи худшим по сравнению с другими городами России.

Умеренно позитивно оценивается качество помощи и более негативно оценивается доступность медицинской помощи. Наиболее критичны жители в оценке качества услуг, получаемых в городских поликлиниках.

Наименее доступно для жителей высокотехнологичная медицинская помощь, прием у узких специалистов и возможность получения бесплатных лекарств.

Более половины жителей не удовлетворены высокой стоимостью имеющихся в аптеках лекарственных препаратов.

Жители ЗАТО значительно более критично оценивают и качество и доступность медицинской помощи.

**39,3%** - ситуация хуже средней по РФ

**48,0%** - в поликлиниках нет специалистов

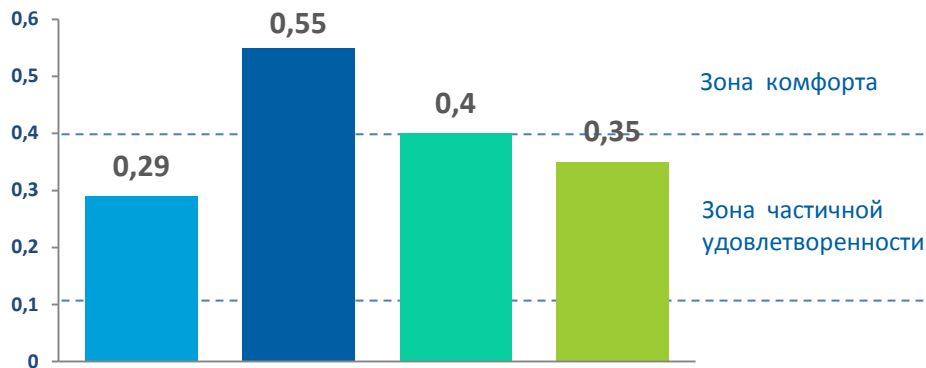
**50,3%** - не доступна высокотехнологичная помощь

**41,1%** - не могут получать бесплатные лекарства

**31,8%** жителей ЗАТО не могут посетить врача в другом учреждении, кроме поликлиники

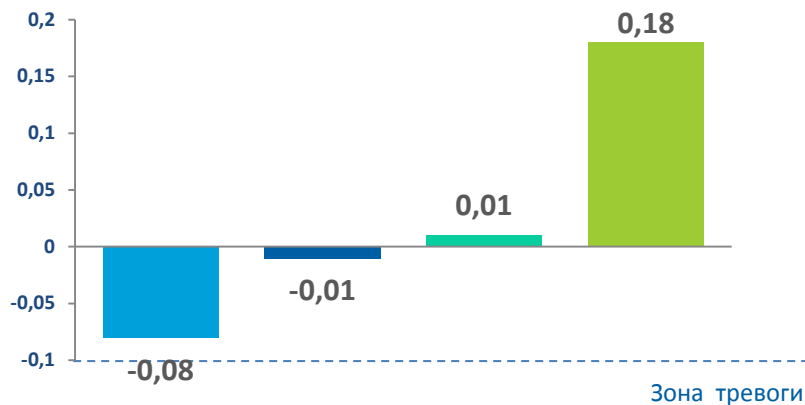
# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

## Интегральные индексы удовлетворенности



■ Амбулаторная помощь ■ Стационарная помощь ■ Скорая медицинская помощь ■ Педиатрическая медицинская помощь

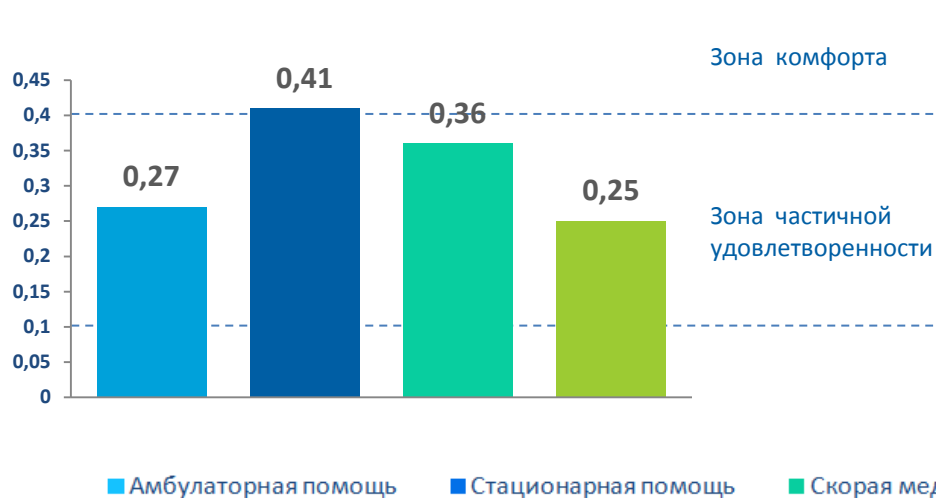
## Интегральные индексы доступности



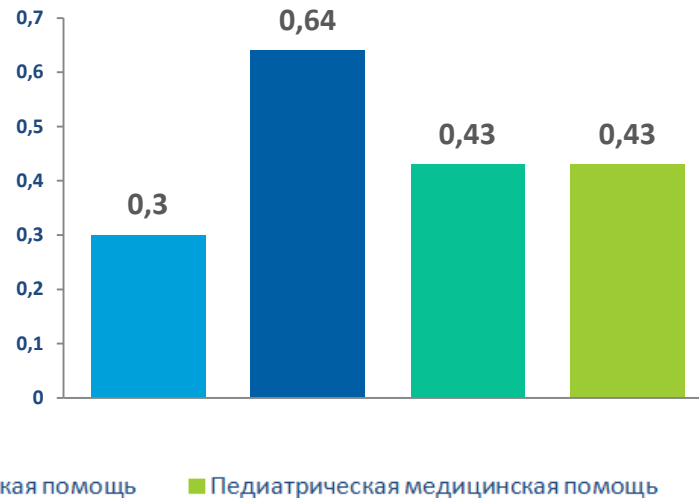
Интегральные индексы удовлетворенности - в зоне частичной удовлетворенности, выпадают в зону тревожности  
Интегральные индексы доступности амбулаторной и педиатрической медицинской помощи в ЗАТО существенно ниже, чем в других городах присутствия Госкорпорации «Росатом» и имеют отрицательные значения

# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

## Удовлетворенность в ЗАТО



## Удовлетворенность в городах присутствия



Сравнение значений интегральных индексов удовлетворенности в ЗАТО и городах присутствия Госкорпорации «Росатом» демонстрирует более низкие показатели по всем видам медицинской помощи в ЗАТО

# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

## Удовлетворенность помощью в поликлиниках



## Доступность медицинской помощи в поликлиниках



Наиболее проблемными точками в амбулаторной помощи являются: отсутствие высокотехнологичного оборудования, бесплатных лекарств и узких специалистов

# БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

## Оценка качества медицинской помощи по сравнению с другими городами России

Как бы Вы в целом оценили качество медицинской помощи в Вашем городе по сравнению с другими городами РФ?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Значительно хуже	166	16,6
Несколько хуже	227	22,7
Несколько лучше	193	19,3
Значительно лучше	94	9,4
Затрудняюсь ответить	320	32,0
<b>Всего</b>	<b>1000</b>	<b>100,0</b>

## Болевые точки качества медицинской помощи на территориях присутствия Госкорпорации «Росатом»

50,2% не удовлетворены доступностью высокотехнологичной помощи в поликлиниках

48,7% не могут попасть на прием к необходимому им врачу

44,3% не могут получить высокотехнологичную медицинскую помощь для лечения ребенка

39,4% не имеют возможности отвести своего ребенка на прием к узкому специалисту

36,3% не имеют возможности получать бесплатные лекарства для детей

66,9% не устраивает высокая стоимость лекарств в аптеках

# ОЦЕНКА ПРОЕКТА «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

## Информированность о проекте

В Вашем городе с 2017 года реализуется проект «Бережливая поликлиника». Вы знаете, слышали о проведении данного проекта?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да, знаю о таком проекте	265	26,5
Слышал, но ничего конкретного не знаю	269	26,9
Нет, первый раз слышу	412	41,2
Затрудняюсь ответить	54	5,4
<b>Всего</b>	<b>1000</b>	<b>100,0</b>

Реализация проекта привела к повышению качества обслуживания горожан в лечебных учреждениях, но не решила главных проблем: нехватку узких специалистов, старения медицинских кадров и оборудования

Признают проект успешным и жители, и эксперты

Треть видят положительные сдвиги: внедрение электронной регистратуры, появление возможности записываться на прием к врачу дистанционно, по интернету.

По 20% отмечают сокращение очередей к врачам в местных поликлиниках и в процедурные и физиотерапевтические кабинеты

Эксперты отмечают преобразование внешнего облика и внутреннего оформления поликлиник



# СОЦИАЛЬНАЯ АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ

В последние несколько лет социальная активность населения территорий присутствия Госкорпорации «Росатом» растет. Активизируется работа городских некоммерческих организаций, объединений. Растет «спрос» на социальные проекты.

Эксперты выделяют три основных источника финансирования социальных проектов в изучаемых городах

- Госкорпорация «Росатом» и крупные городские предприятия,
- региональные и местные власти,
- гранты (преимущественно Президентские).

Вклад Госкорпорации «Росатом» в развитие городов оценивается экспертами чрезвычайно положительно

- *«Я очень благодарна «Росатому», мы с ними такие проекты делали за 19 лет моей работы»,*
- *«Росатом мне нравится тем, что проводит грантовые проекты, что они работают с НКО. Это здорово!»,*
- *«Слава создателям» - это такое уважение к ветераном, это тоже Росатом, замечательный проект».*

Идея создания Комиссии общественного совета Госкорпорации «Росатома» по здравоохранению

поддержана большинством опрошенных экспертов: *«Конечно, было бы здорово, если бы общественные советы работали бы на местном уровне, смотрели бы сторонним взглядом».*

Опасения экспертов относительно работы Комиссии по здравоохранению и ее территориальных рабочих групп

- Большое количество уже существующих общественных Советов (при главах городов, Общественных палатах и др.),
- Дефицит активных горожан, которые могли бы войти в состав таких комиссий.

Комиссия по здравоохранению  
Общественного совета Государственной корпорации «Росатом»

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

