***Качество оказания медицинской помощи в городе Волгодонске: мониторинг общественного мнения***

**Коротко о главном**

* Частота обращений граждан в медицинские учреждения города за последние 2 года практически не изменилась и составила: 20% регулярно посещающих (реже 1-2 раз в неделю и не реже 1-2 раз в месяц), 61% изредка посещающих (не реже 1-2 раза в течение полугода и 1-2 раза в год), 19% горожан ни разу в 2012 году не обращались в медицинские учреждения города;
* Причины, по которым горожане не посещают медицинские учреждения: нет необходимости (9%), чрезмерные очереди и неудобный график работы (4%), недоверие к качеству медицинских услуг (3%);
* Удовлетворенность жителей г. Волгодонска  качеством медицинской помощи в поликлиниках, больницах, родильных домах составляет – 53%, скорой медицинской помощи – 51%;
* Основными проблемами, по мнению горожан, в системе здравоохранения г. Волгодонска являются: большие очереди (25%), невнимание к больным, отсутствие ремонта в помещениях медицинских учреждений, устаревшее оборудование (12%), нехватка специалистов узкого профиля (8%);
* По мнению горожан, повышение квалификации врачей и медицинского персонала, увеличение финансирования, повышение заработной платы, техническое оснащение учреждений медицинским оборудованием, внедрение электронных очередей и автоматизированной выдачи талонов – позволят улучшить ситуацию в сфере здравоохранения в г. Волгодонске.

На территории муниципального образования «Город Волгодонск» проведено социологическое исследование на тему: «Качество оказания медицинской помощи в городе Волгодонске: мониторинг общественного мнения», в рамках которого был определен уровень удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи в городе Волгодонске.

В ходе исследования была установлена частота обращений граждан в медицинские учреждения города (таблица №1).

Таблица №1

***Частота обращений граждан в медицинские учреждения города***

***(2011, 2012 г.г.)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Частота посещения** | **2011г.****%** |  | **2012г.****%** |
| **1** | Не реже 1-2 раз в неделю  | **2%** | **= 20%** | **4%** | **= 20%** |
| **2** | Не реже 1-2 раз в месяц | **18%** | **16%** |
| **3** | Не реже 1-2 раз в течение полугода | **35%** | **= 62%** | **27%** | **= 61%** |
| **4** | 1-2 раза в год | **27%** | **34%** |
| **5** | Ни разу не обращался | **18%** |  | **19%** |

На протяжении двух последних лет число людей, регулярно посещающих поликлиники и больницы города не меняется, и составляет: 20% населения, из них 4% респондентов посещают данные учреждения каждую неделю и 16% каждый месяц. 61% граждан города посещают поликлиники изредка: 27% не реже 1-2 раз в полугодие, 34% – 1-2 раза в год.

Также существует достаточно большая доля респондентов, не обращавшихся за бесплатной медицинской помощью – 19%. В ходе исследования, были установлены причины, по которым люди не посещают медицинские учреждения (таблица №2).

Таблица №2

***Причины, по которым люди не посещают медицинские учреждения***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Причины** | **%** |
| **1** | В этом нет необходимости  | **9** |
| **2** | Чрезмерные очереди и неудобный график работы  | **4** |
| **3** | Недоверие к качеству медицинских услуг  | **3** |
| **4** | Отсутствие необходимых специалистов  | **2** |
| **5** | Бюрократические проволочки(отсутствие направления, талона и т.п.)  | **1** |

Горожане, которые посещают медицинские учреждения, оценили уровень оказанных им медицинских услуг в 2012 году (таблица №3).

Таблица №3

***Удовлетворенность жителей
г. Волгодонска качеством медицинской помощи в поликлиниках, больницах, родильных домах, скорой помощи***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответов** | **Поликлиники****(%)** | **Больницы и родильные дома****(%)** | **Скорая помощь****(%)** |
| **1** | Полностью удовлетворен | **6** | **53%** | **5** | **53%** | **5** | **51%** |
| **2** | Скорее удовлетворен | **47** | **48** | **46** |
| **3** | Скорее неудовлетворен  | **37** | **45%** | **35** | **41%** | **33** | **38%** |
| **4** | Совершенно неудовлетворен  | **8** | **6** | **5** |
| **5** | Затрудняюсь ответить | **2** |  | **6** |  | **11** |  |

Основными проблемами в системе здравоохранения г. Волгодонска мешающие, ее нормальному функционированию, являются – большие очереди, невнимание к больным, отсутствие ремонта в помещениях медицинских учреждений, устаревшее оборудование, нехватка специалистов узкого профиля (таблица №4).

Таблица №4

***Проблемы в системе здравоохранения
 г. Волгодонска***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответов** | **%** |
| **1** | Большие очереди  | **25** |
| **2** | Грубость мед. персонала/невнимание к больным, устаревшее оборудование, отсутствие ремонта в помещениях | **12** |
| **3** | Нехватка специалистов узкого профиля  | **8** |
| **4** | Низкая заработная плата мед. персонала  | **6** |
| **5** | Неквалифицированные специалисты  | **5** |
| **6** | Коррупция  |
| **7** | Платные услуги |
| **8** | Низкое качество предоставляемых услуг  |
| **9** | Неудобный график работы |
| **10** | Некачественные лекарственные препараты | **4** |
| Система талонов |
| **11** | Долгое ожидание скорой помощи  | **3** |
| Маленькие/неудобные больничные палаты |

Горожане высказали ряд предложений, позволяющих на их взгляд, улучшить состояние системы здравоохранения города: увеличение финансирования, повышение заработной платы, повышение квалификации врачей и медицинского персонала, техническое оснащение учреждений медицинским оборудованием, внедрение электронных очередей и автоматизированной системы выдачи талонов и т.д. (таблица №5).

Таблица №5

***Предложения горожан по улучшению состояния дел в сфере здравоохранения г. Волгодонска***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Варианты ответов** | **%** |
| **1** | Повышение квалификации врачей и мед. персонала  | **20** |
| Увеличить финансирование в системе здравоохранения / повышение зарплат  |
| **2** | Приобретение нового оборудования/ машин скорой помощи  | **18** |
| **3** | Электронные очереди/автоматизированная выдача талонов  | **11** |
| **4** | Обновление системы здравоохранения  | **8** |
| **5** | Уважительное отношение к пациентам  | **5** |
| **6** | Увеличить штат (узкие специалисты)  | **4** |
| Обустройство больничных палат  |
| **7** | Изменение графика работы  | **2** |
| Снизить цены на лекарства/увеличить перечень бесплатных лекарств  |
| **8** | Профилактика заболеваний у населения  | **1** |
| **9** | Затрудняюсь ответить  | **5** |

*Исследование проводилось контрольно-аналитическим отделом Администрации города Волгодонска, методом опроса населения, постоянно проживающего на территории города Волгодонск. Выборка составила 400 респондентов. Социально-демографическое распределение опрошенных соответствует общегородскому показателю.*

Начальник контрольно-

аналитического отдела

Администрации города Волгодонска Н.А.Ульченко

С.И.Косинцева

22-55-54