



**Итоги
общественного мониторинга
«Удовлетворенность жителей качеством и
доступностью медицинской помощи»
в городах присутствия предприятий
Госкорпорации «Росатом»**

2025

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОПИСАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА	3
2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА	5
3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	8
4. АМБУЛАТОРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ	11
5. СТАЦИОНАРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ	16
6. СКОРАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ	19
7. ПЕДИАТРИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ	21
8. ПРИЛОЖЕНИЯ	24
Приложение 1. Методика проведения общественного мониторинга удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи в городах присутствия предприятий ГК «Росатом»	24
Приложение 2. Анкета по оценке качества и доступности медицинской помощи в городах присутствия предприятий ГК «Росатом»	27

1. ОПИСАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Данный отчет содержит итоги общественного мониторинга «Удовлетворенность жителей качеством и доступностью медицинской помощи» в городах присутствия предприятий ГК «Росатом», проведенного участниками социально значимого проекта «Право на здоровье. Практики общественно-государственного взаимодействия», реализуемого Общероссийской общественной организацией инвалидов-больных рассеянным склерозом при поддержке Фонда президентских грантов.

Общественный мониторинг проведен по методике, разработанной в рамках реализации проекта «Право на здоровье. Практики общественно-государственного взаимодействия» (в Приложении).

Цель общественного мониторинга - охарактеризовать удовлетворенность жителей атомградов качеством и доступностью медицинской помощи и показать распространенность проблем при ее получении.

Методы сбора информации в общественном мониторинге

Сбор данных об оценках жителями атомградов компонентов оказываемой по системе ОМС медицинской помощи проводился в общественном мониторинге методом **анкетного опроса**.

Таблица 1. География, период проведения общественного мониторинга и объем собранных данных

Город	Период проведения общественного мониторинга	Кол-во опрошенных жителей
<i>Волгодонск</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	884
<i>Зеленогорск</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	588
<i>Лесной</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	476
<i>Новоуральск</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	430
<i>Озерск*</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	415
<i>Саров</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	411
<i>Северск</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	496
<i>Снежинск</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	485
<i>Сосновый Бор</i>	01.03.2025 - 01.04.2025	930
<i>Трехгорный</i>	01.03.2025 - 15.04.2025	321

Результатами общественного мониторинга являются рассчитанные на основе анализа мнений жителей атомградов показатели их удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи, оказываемой по системе ОМС, а также показатели распространенности проблем, с которыми жители атомградов сталкиваются при получении медицинской помощи.

Показателями удовлетворенности жителей атомградов качеством и доступностью медицинской помощи выступают соответствующие индексы.

*При обработке данных из анкет, заполненных в Озёрске, обнаружены критические несоответствия в ответах на вопросы анкеты. Обнаруженные критические несоответствия не позволяют гарантировать достоверность полученных результатов.

Индексы удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи - это числовые показатели соотношения положительных и отрицательных оценок, данных жителями компонентам оказываемой по системе ОМС медицинской помощи. Индексы показывают каких оценок жители дали больше: положительных или негативных.

Индексы могут иметь значения от -1 до +1:

«-1» означает, что все оценки только крайне негативные,

«+1» означает, что все оценки только крайне положительные.

Для характеристики удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи значения индексов интерпретируются по их интервалам следующим образом:

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей;

от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени);

от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей);

от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей);

свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей.

Для того, чтобы иметь возможность сравнивать показатели между собой, были рассчитаны интегральные индексы для каждого вида медицинской помощи:

- амбулаторной (поликлинической)
- стационарной
- скорой медицинской
- педиатрической

Интегральный индекс рассчитывается в целом по всем компонентам отдельного вида медицинской помощи как среднее арифметическое значений индексов каждого компонента.

2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Удовлетворенность качеством различных видов медицинской помощи в атомных городах в основном на среднем или высоком уровнях, за немногими исключениями.

У жителей атомградов отсутствует выраженная неудовлетворенность медицинской помощью, получаемой по системе ОМС.

Сравнение показателей удовлетворенности жителей различными видами медицинской помощи, полученными по результатам общественного мониторинга в 2025 году, с аналогичными показателями, полученными в ходе социологических исследований, проведенных Комиссией по здравоохранению Общественного совета государственной корпорации «Росатом» в 2016-2020 годах, показало:

- Показатели в общественном мониторинге находятся практически на уровне аналогичных показателей, полученных в ходе социологического исследования 2018 года, когда они достигли наибольших значений.
- В общественном мониторинге несколько ниже по сравнению с аналогичными показателями социологических исследований 2016 и 2018 годов значения индексов удовлетворенности стационарной и амбулаторной помощью и несколько выше значение индекса удовлетворенности педиатрической помощью.
- Ожидается выше показатели в общественном мониторинге по сравнению с показателями социологического исследования в «ковидном» 2020 году.

Сравнительно выше уровень удовлетворенности жителей качеством медицинской помощи в Зеленогорске, Сарове, Трехгорном и особенно в Лесном.

Удовлетворенность жителей стационарной и педиатрической помощью сравнительно выше по сравнению с другими видами медицинской помощи, а амбулаторно-поликлинической помощью жители удовлетворены в меньшей степени (исключения - города Волгодонск, Сосновый Бор, Снежинск).

В половине атомных городов удовлетворенность жителей качеством амбулаторной помощи на среднем уровне (Лесной, Трехгорный, Волгодонск, Зеленогорск), в другой половине - низкие значения интегрального индекса удовлетворенности качеством амбулаторной помощи (Сосновый Бор, Новоуральск, Саров, Северск, Снежинск).

Доступность медицинской помощи в поликлиниках оценивается опрошенными горожанами более негативно. Почти во всех атомградах показатели интегрального индекса доступности амбулаторной помощи находятся на низком уровне.

Наиболее проблемными составляющими амбулаторно-поликлинической помощи во многих городах являются:

- доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
- возможность попасть на прием к узкому специалисту,
- возможность получить направление на функциональные исследования.

Самые распространенные проблемы для горожан в поликлиниках:

- Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени
- Невозможность попасть на прием к специалисту (отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться)
- Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте
- Невозможность записаться на прием к терапевту/ педиатру/ врачу общей практики/ фельдшеру при первом обращении в поликлинику

- Сложно дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, на прием или получить справочную информацию
- Долгое ожидание приема узкого специалиста после записи - более 14 рабочих дней
- Долгое ожидание инструментальных исследований (рентген, МРТ, КТ, УЗИ) после их назначения - более 14 рабочих дней
- Сложно вызвать врача на дом
- Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния здоровья, назначенных исследований и лечения
- Некорректное поведение медработников

Показатели удовлетворенности стационарной помощью в основном средние и высокие. Сравнительно низкая удовлетворенность стационарной помощью у жителей Снежинска.

Проблемные стороны оказания медпомощи в стационарах:

- качество питания в стационаре (особенно критическая проблема в Снежинске);
- обеспеченность лекарственными препаратами.

Наиболее часто встречаемые пациентами проблемы в стационарах:

- Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре
- Некорректное поведение медицинских работников
- Приобретение за свой счет расходных материалов (перевязочные материалы, катетеры, шовный материал и т.п.) во время пребывания в стационаре

Удовлетворенность горожан качеством работы скорой помощи во всех атомградах на среднем уровне.

Проблемы при обращении в скорую помощь, с которыми часто встречаются пациенты:

- Долгое время ожидания
- Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи
- Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования

Показатели удовлетворенности качеством педиатрической помощи в атомградах в основном средние и высокие. Сравнительно низкая удовлетворенность педиатрической помощью у жителей Волгодонска и Соснового Бора.

Показатели удовлетворенности родителей доступностью медицинской помощи для детей имеет самые большие различия по городам.

Низкие значения интегральных индексов удовлетворенности доступностью педиатрической помощи - в Волгодонске, Новоуральске, Северске и особенно в Сосновом Бору. При этом в Сарове родители в большой степени удовлетворены доступностью медицинской помощи для детей.

Результаты общественного мониторинга выявили критический уровень кадровой проблемы при организации педиатрической помощи.

Невысока в большинстве городов удовлетворенность жителей такими компонентами педиатрической помощи как:

- возможность попасть на прием к узкому специалисту,
- доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
- возможность получать для детей бесплатные лекарства.

Самыми распространенными проблемами для жителей атомградов при обращении за медицинской помощью для своих детей являются:

- Нехватка необходимых специалистов
- Недостаточное доверие к квалификации врачей
- Невозможность получить направления на диагностические исследования

3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Ни в одном из атомных городов, где проведен общественный мониторинг, не получено значений интегральных индексов удовлетворенности качеством медицинской помощи в отрицательной зоне. Это свидетельствует об отсутствии у жителей атомградов выраженной неудовлетворенности медицинской помощью, получаемой по системе ОМС.

Значения интегральных индексов удовлетворенности качеством различных видов медпомощи в основном находятся на среднем или высоком уровнях, за немногими исключениями.

В целом, сравнительно выше уровень удовлетворенности жителей качеством медицинской помощи в Зеленогорске, Сарове, Трехгорном и особенно в Лесном.

Существенно отличаются от других городов показатели индексов в Озерске. Однако гарантировать достоверность полученных в Озерске результатов не представляется возможным из-за обнаруженных при обработке данных из анкет, заполненных в Озёрске, критических несоответствий в ответах на вопросы анкеты. Далее в отчете приводятся показатели по Озерску, но они не включены в анализ результатов общественного мониторинга.

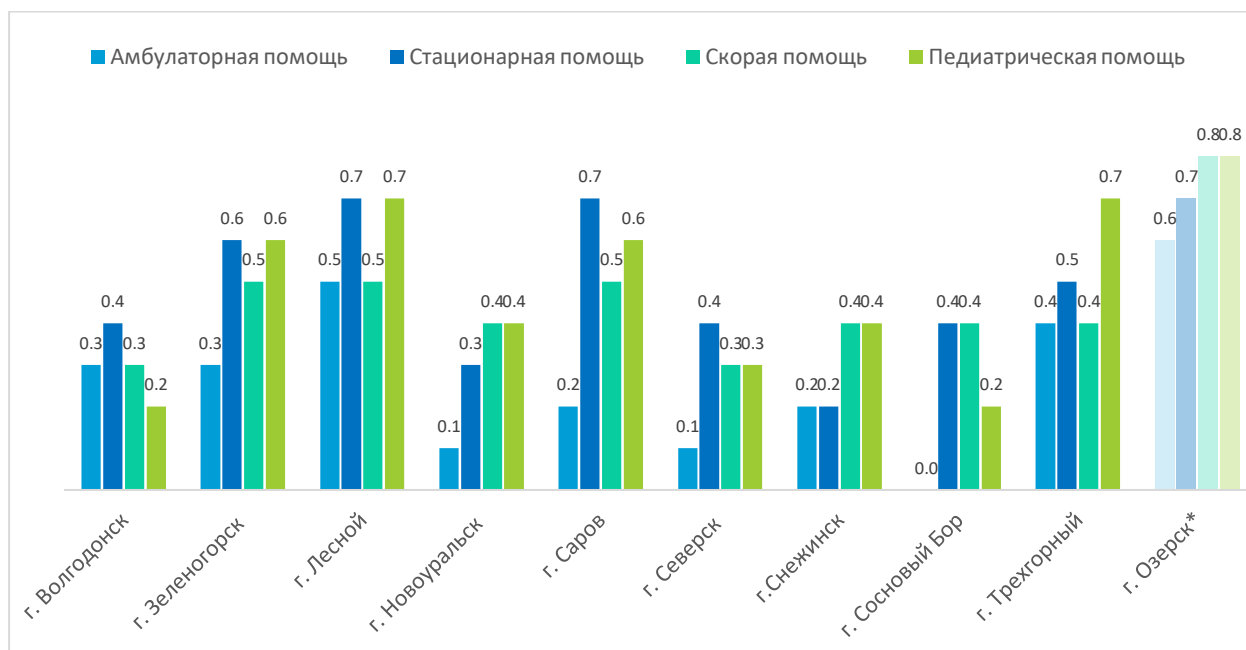
Значительно меньше удовлетворены жители практически всех атомградов амбулаторно-поликлинической помощью. Исключение - город Волгодонск, где индекс удовлетворенности качеством амбулаторной помощи не имеет существенных отличий от индексов по другим видам медпомощи.

Сравнительно выше практически во всех атомградах удовлетворенность горожан стационарной и педиатрической помощью. Отличается от данной тенденции ситуация в Волгодонске и Сосновом Бору, где жители меньше удовлетворены педиатрической помощью, а также в Снежинске, где ниже удовлетворенность качеством помощи в стационарах.

Рисунок 1. Интегральные индексы удовлетворенности качеством медицинской помощи



от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей



Для дополнительной характеристики уровня удовлетворенности жителей атомных городов качеством медицинской помощи, определенного в результате общественного мониторинга, представляется показательным сравнение в справочном порядке полученных в мониторинге показателей удовлетворенности с показателями удовлетворенности, полученными в ходе социологических исследований, проведенных по аналогичной методике на территориях присутствия государственной корпорации «Росатом» Комиссией по здравоохранению Общественного совета государственной корпорации «Росатом» при методической и организационной поддержке Всероссийского союза пациентов и Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» весной 2016 г. (1213 респондентов), весной 2018 г. (1114 респондентов), осенью 2020 г. (3525 респондентов).

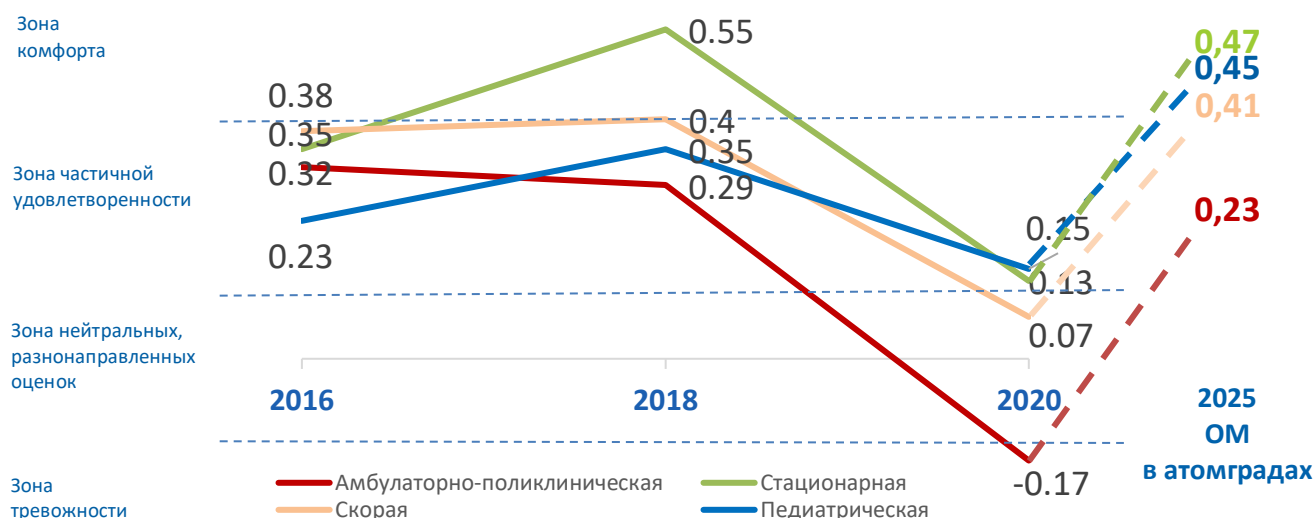
Для сравнения с показателями указанных социологических исследований были рассчитаны средние значения интегральных индексов удовлетворенности различными видами медицинской помощи по 9 городам, участвовавшим в общественном мониторинге (из расчетов был исключен Озёрск ввиду противоречивости данных анкетного опроса в этом городе).

Рассчитанные по итогам общественного мониторинга показатели удовлетворенности жителей атомградов полученной за последний год медицинской помощью находятся практически на уровне аналогичных показателей, полученных в ходе социологического исследования Комиссии по здравоохранению Общественного совета государственной корпорации «Росатом» в 2018 году, когда они достигли наибольших значений.

В общественном мониторинге несколько ниже по сравнению с аналогичными показателями социологических исследований 2016 и 2018 годов значения индексов удовлетворенности стационарной и амбулаторной помощью и несколько выше значение индекса удовлетворенности педиатрической помощью.

Ожидаемо выше показатели в общественном мониторинге по сравнению с показателями социологического исследования в «ковидном» 2020 году.

Рисунок 2. Сравнение уровней удовлетворенности качеством медицинской помощи в исследованиях 2016-2020 годов и в общественном мониторинге 2025 года**



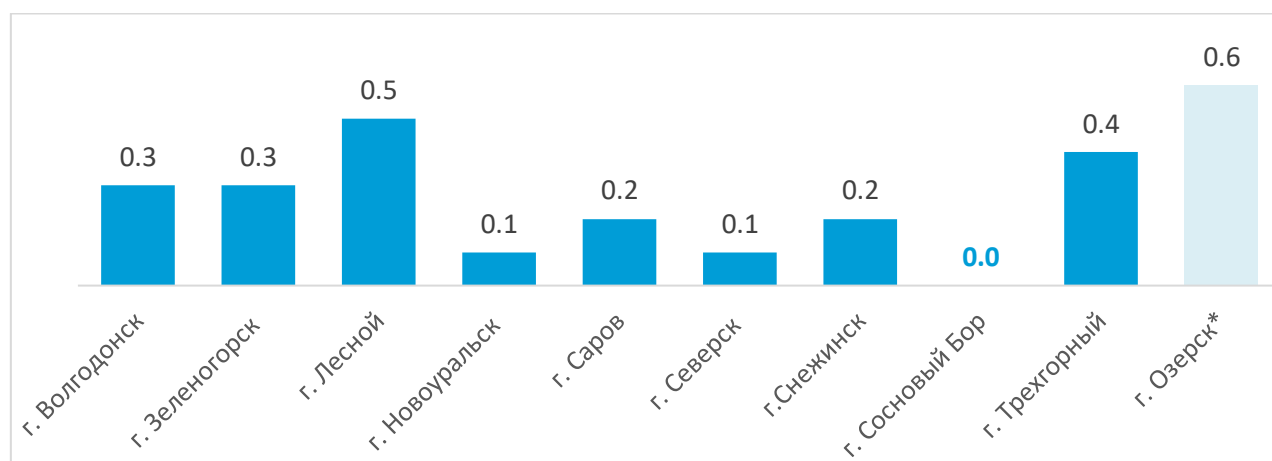
** Результаты социологических исследований, проведенных Комиссией по здравоохранению Общественного совета государственной корпорации «Росатом» при методической и организационной поддержке Всероссийского союза пациентов и Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» весной 2016 г. (1213 респондентов), весной 2018 г. (1114 респондентов), осенью 2020 г. (3525 респондентов).

4. АМБУЛАТОРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ

В половине атомных городов удовлетворенность жителей качеством амбулаторной помощи среднего уровня - показатели индекса от 0,3 до 0,5 находятся в зоне комфорта.

Низкие значения интегрального индекса удовлетворенности качеством амбулаторной помощи в Сосновом Бору (0,0), Новоуральске (0,1), Северске (0,1), Сарове (0,2) и Снежинске (0,2). Многие жители этих городов дали негативные оценки тем или иным компонентам медицинской помощи, полученной в поликлиниках за последний год.

Рисунок 3. Интегральные индексы удовлетворенности качеством амбулаторной помощи



от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Большое количество негативных оценок жители атомградов дали таким компонентам амбулаторной помощи как:

- сроки ожидания приема врача (особенно много негативных оценок),
- сроки ожидания функциональных исследований после получения направления,
- сроки ожидания плановой госпитализации после получения направления.

Таблица 2. Удовлетворенность амбулаторной помощью по ее компонентам

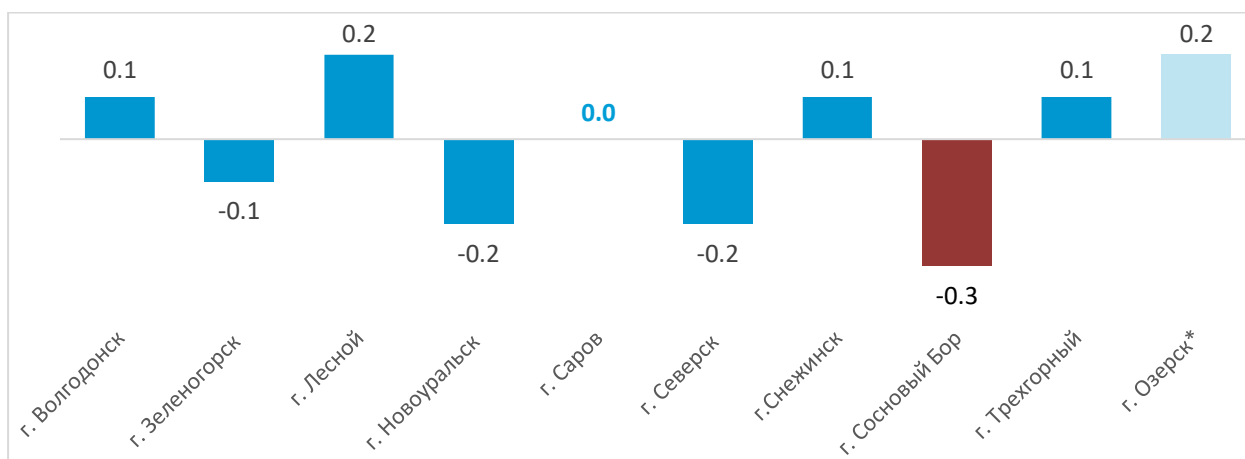
Компоненты амбулаторной помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Новоуральск	Саров	Северск	Снежинск	Сосновый Бор	Трехгорный	Озерск*
Работа регистратуры в поликлинике	0,4	0,4	0,5	0,2	0,5	0,3	0,3	0,0	0,6	0,8
Сроки ожидания приема врача	0,0	-0,1	0,3	-0,2	-0,1	-0,2	-0,2	-0,3	0,2	0,5
Условия ожидания приема врача	0,3	0,6	0,6	0,0	0,1	0,2	0,4	0,2	0,6	0,5
Сроки ожидания лабораторно-диагностических исследований после	0,5	0,7	0,7	0,6	0,4	0,4	0,3	0,3	0,6	0,6

получения направления										
Сроки ожидания функциональных исследований после получения направления	0,3	0,1	0,4	0,2	0,0	0,1	-0,1	0,0	0,2	0,5
Сроки ожидания плановой госпитализации после получения направления	0,2	0,2	0,4	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0	0,3	0,5
Медицинские осмотры населения	0,2	0,4	0,5	0,1	0,5	0,1	0,3	-0,1	0,2	0,5
Интегральный индекс удовлетворенности качеством амбулаторной помощи	0,3	0,3	0,5	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,4	0,6
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Доступность медицинской помощи в поликлиниках оценивается опрошенными горожанами более негативно. Почти во всех атомградах показатели интегрального индекса доступности амбулаторной помощи находятся в зоне нейтральных оценок (от -0,2 до +0,2), что показывает низкую удовлетворенность жителей доступностью поликлинической помощи. А жители Соснового Бора выразили в целом неудовлетворенность доступностью амбулаторно-поликлинической помощи.

Рисунок 4. Интегральные индексы удовлетворенности доступностью амбулаторной помощи



от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Из 7 параметров доступности медицинской помощи в амбулаторных условиях, по пяти параметрам наблюдаются большие отрицательные значения индексов во многих атомградах.

Наиболее проблемными, по оценкам опрошенных, практически во всех городах являются:

- доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
- возможность попасть на прием к узкому специалисту,
- возможность получить направление на функциональные исследования.

Таблица 3. Доступность амбулаторной помощи по ее параметрам

Параметры доступности амбулаторной помощи	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*
Возможность попасть на прием к участковому терапевту	0,1	- 0,1	0,4	- 0,1	0,5	- 0,1	0,5	- 0,3	0,4	0,3
Возможность попасть на прием к узкому специалисту	- 0,1	- 0,5	- 0,1	- 0,5	- 0,4	- 0,5	- 0,2	- 0,5	- 0,1	0,1
Возможность получить направление на диагностические исследования	0,3	0,2	0,5	0,2	0,3	0,0	0,4	0,0	0,4	0,3
Возможность получить направление на функциональные исследования	0,1	- 0,2	0,0	- 0,3	- 0,5	- 0,3	0,0	- 0,3	- 0,1	0,1
Возможность получить направление на госпитализацию	0,2	0,2	0,4	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,3	0,2
Возможность получить высокотехнологическую медицинскую помощь	- 0,1	- 0,3	- 0,1	- 0,5	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,5	- 0,3	0,0
Возможность получать бесплатные лекарства, на которые есть право по определенной льготе	0,1	0,3	0,5	0,1	0,1	- 0,1	0,0	- 0,3	0,2	0,1
Интегральный индекс удовлетворенности доступностью амбулаторной помощи	0,1	- 0,1	0,2	- 0,2	0,0	- 0,2	0,1	- 0,3	0,1	0,2
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей

от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)

от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)

от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)

свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Распространенность проблем для пациентов в амбулаторно-поликлиническом звене системы здравоохранения очень высокая - абсолютное большинство жителей атомных городов сталкиваются с теми или иными проблемами при получении медицинской помощи в поликлиниках.

Самые распространенные проблемы для горожан в поликлиниках:

- Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени
- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться
- Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте
- Невозможность записаться на прием к терапевту/ педиатру/ врачу общей практики/ фельдшеру при первом обращении в поликлинику
- Сложно дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, на прием или получить справочную информацию
- Долгое ожидание приема узкого специалиста после записи - более 14 рабочих дней
- Долгое ожидание инструментальных исследований (рентген, МРТ, КТ, УЗИ) после их назначения - более 14 рабочих дней
- Сложно вызвать врача на дом
- Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния здоровья, назначенных исследований и лечения
- Некорректное поведение медработников

Таблица 4. Проблемы при получении медицинской помощи в поликлиниках

Проблемы в поликлиниках	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Новоуральск	Саров	Северск	Снежинск	Сосновый Бор	Трехгорный	Озерск*
Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени	88,5%	89,5%	69,2%	95,2%	92,7%	90,5%	89,0%	92,8%	75,2%	87,5%
Отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться	82,1%	89,3%	79,3%	95,2%		92,1%	92,2%	95,7%	90,3%	
Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте	79,8%	75,3%	71,4%	89,4%	80,9%	90,3%	85,7%	90,1%	76,8%	87,5%
Невозможность записаться на прием к терапевту/ педиатру/ врачу общей практики/ фельдшеру при первом обращении в поликлинику	78,0%	85,5%	70,0%	91,2%	74,3%	86,2%	81,4%	93,1%	65,8%	79,2%
Сложно дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, на прием или получить справочную информацию	73,0%	85,4%	74,2%	91,2%	71,4%	85,5%	81,9%	97,1%	75,2%	66,7%
Долгое ожидание приема узкого специалиста после	69,5%	85,7%	62,0%	85,2%	85,3%	80,9%	84,7%	82,7%	69,3%	79,2%

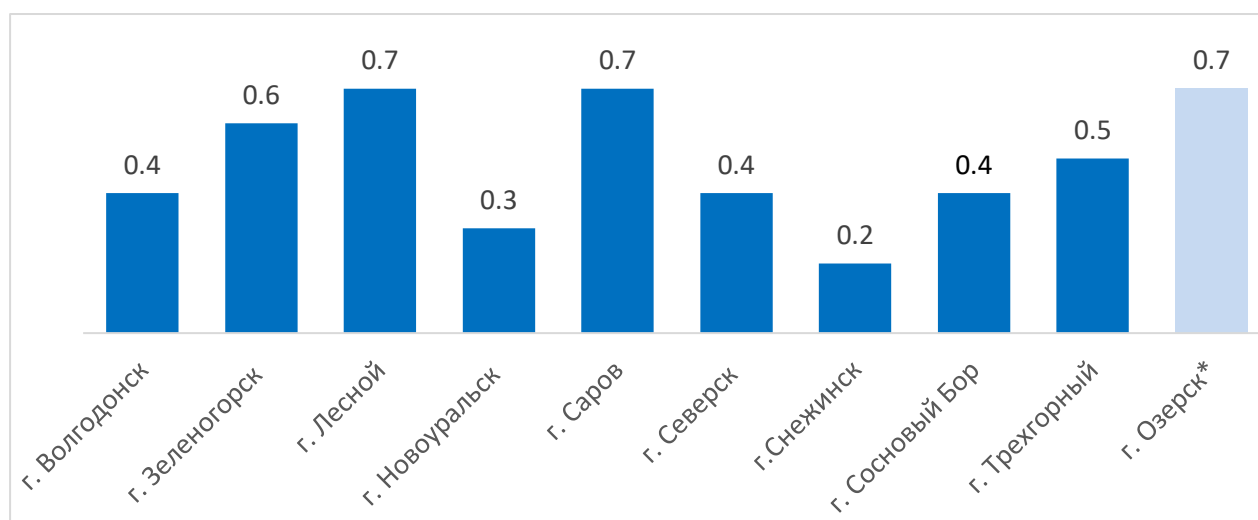
записи - более 14 рабочих дней										
Долгое ожидание инструментальных исследований (рентген, МРТ, КТ, УЗИ) после их назначения - более 14 рабочих дней	58,5%	72,6%	52,8%	70,9%	85,8%	73,0%	73,7%	68,0%	63,9%	75,0%
Сложно вызвать врача на дом	51,9%		40,8%	61,8%		60,9%	63,1%	79,4%	49,8%	
Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния здоровья, назначенных исследований и лечения	54,7%	50,3%	40,4%	58,5%		59,3%	67,0%	58,0%	46,7%	
Некорректное поведение медработников	57,2%	50,2%	39,7%	54,3%			67,8%	62,5%	47,3%	58,3%
Долгое ожидание лабораторных исследований после их назначения - более 14 рабочих					68,9%					75,0%
Отказ врача выдать направление к узкому специалисту в другую медицинскую организацию при наличии устных рекомендаций		43,4%				58,2%				
Взимание платы за дополнительные медицинские услуги и исследования без					75,1%					
Отказ в выдаче направления на лабораторные анализы при наличии устных рекомендаций врача					63,3%					
Отказ в выдаче направления в специализированную федеральную клинику для лечения заболевания при наличии устных рекомендаций врача					54,3%					
Большие очереди за получением льготных лекарств и льготных рецептов										58,3%
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

5. СТАЦИОНАРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ

Уровень удовлетворенности горожан качеством стационарной помощи существенно выше аналогичного показателя по амбулаторной помощи практически во всех атомградах - показатели удовлетворенности стационарной помощью в основном средние и высокие.

Сравнительно низкая удовлетворенность стационарной помощью у жителей Снежинска.

Рисунок 5. Интегральные индексы удовлетворенности качеством стационарной помощи



от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Качество разных составляющих оказанной в условиях стационара медицинской помощи оценивается опрошенными жителями более высоко по сравнению с амбулаторной помощью.

Однако и здесь можно выделить проблемные стороны, а именно:

- качество питания в стационаре (особенно критическая проблема в Снежинске);
- обеспеченность лекарственными препаратами.

Таблица 5. Удовлетворенность качеством стационарной помощи по ее компонентам

Компоненты стационарной помощи	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*
Качество питания во время пребывания в медицинской организации	0,2	0,3	0,5	0,0	0,6	0,1	- 0,4	0,3	0,2	0,8
Лекарственное обеспечение в больнице	0,3	0,5	0,5	0,0	0,6	0,3	0,0	0,2	0,1	0,9
Качество уборки помещений, освещение комнат, температурный режим	0,5	0,8	0,7	0,5	0,7	0,6	0,4	0,5	0,7	0,8
Продолжительность, условия ожидания и отношение персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации	0,4	0,7	0,7	0,5	0,6	0,5	0,3	0,4	0,7	1,0
Работа медицинского персонала во время проведения назначенных процедур	0,6	0,7	0,9	0,6	0,9	0,7	0,5	0,6	0,7	0,0
Интегральный индекс удовлетворенности качеством стационарной помощи	0,4	0,6	0,7	0,3	0,7	0,4	0,2	0,4	0,5	0,7
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей

от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)

от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)

от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)

свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Распространенность проблем для пациентов при получении медицинской помощи в стационарах, по данным общественного мониторинга, находится в основном на среднем уровне и при этом существенно различается в разных городах. Значительно выше распространенность проблемных ситуаций в стационарах Волгодонска, Трехгорного, Новоуральска и особенно Снежинска. Практически беспроблемным получение стационарной помощи является для жителей Сарова.

Наиболее часто встречаемые пациентами проблемы в стационарах:

- Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре
- Некорректное поведение медицинских работников
- Приобретение за свой счет расходных материалов (перевязочные материалы, катетеры, шовный материал и т.п.) во время пребывания в стационаре

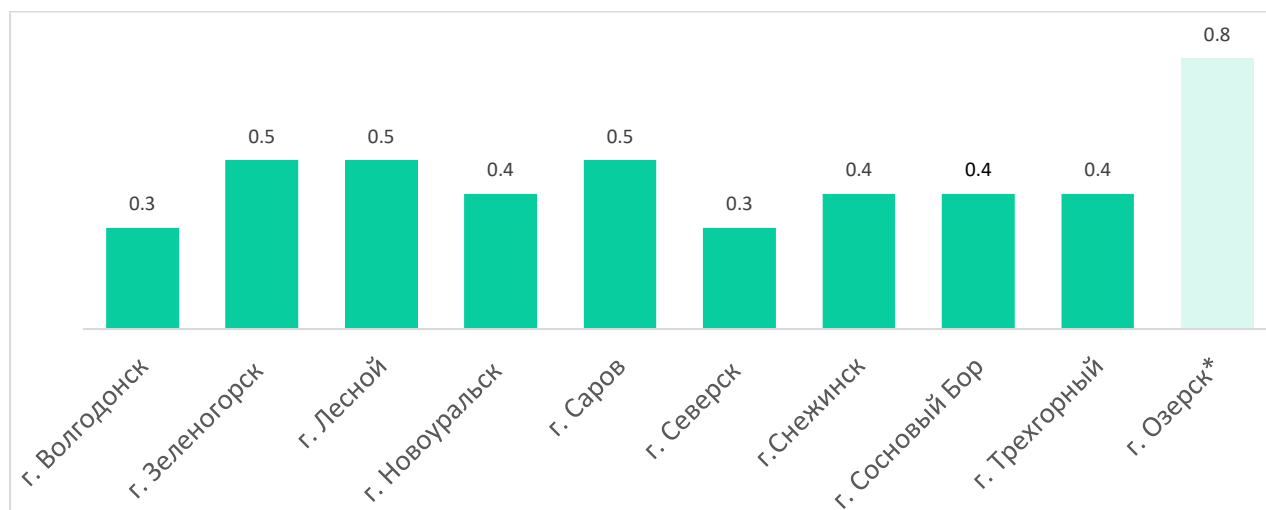
Таблица 6. Проблемы при получении медицинской помощи в стационарах

Проблемы в стационарах	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*
Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре	47,1%	19,4%	13,6%	42,0%		29,6%	58,1%	35,1%	45,5%	8,3%
Некорректное поведение медицинских работников	27,9%	27,4%	21,0%	29,6%	11,1%	28,7%	40,3%	32,9%	21,8%	
Приобретение за свой счет расходных материалов (перевязочные материалы, катетеры и т.п.) во время пребывания в стационаре	36,1%	8,1%	9,9%	24,7%		21,3%	20,2%	16,2%	38,2%	
Направление в стационаре на дополнительные платные анализы и/или обследования перед госпитализацией	20,7%	8,9%	8,6%	11,1%	7,4%	17,6%	37,2%	13,5%	10,9%	
Нарушения при даче информированного добровольного согласия		8,1%			11,1%					
Дополнительные расходы на платные услуги во время пребывания в стационаре: платная анестезия и т.п.	30,8%			8,6%		14,8%	26,4%	11,7%	16,4%	
Выписка из стационара до окончания назначенного лечения в стационаре			4,9%		3,7					
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

6. СКОРАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ

Удовлетворенность горожан качеством работы скорой помощи во всех атомградах на среднем уровне - интегральные индексы имеют значения от +0,3 до +0,5.

Рисунок 6. Интегральные индексы удовлетворенности качеством работы скорой помощи



от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Большинству компонентов работы скорой медицинской помощи горожане дают высокие оценки. Невысока удовлетворенность только оперативностью транспортировки пациента при необходимости в медицинские учреждения других городов, но данный компонент работы скорой помощи многие, вероятно, могли оценивать только гипотетически.

Таблица 7. Удовлетворенность качеством работы скорой помощи по ее компонентам

Компоненты качества работы скорой помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Новоуральск	Саров	Северск	Снежинск	Сосновый Бор	Трехгорный	Озерск*
Оперативность транспортировки пациента в медицинские учреждения других городов	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,6
Длительность ожидания бригады скорой помощи	0,1	0,7	0,6	0,4	0,8	0,2	0,5	0,5	0,5	0,8
Оснащенность необходимым оборудованием и лекарственными препаратами вопросы о медицинской помощи, оказанной службой с	0,3	0,6	0,5	0,3	0,4	0,2	0,4	0,3	0,2	0,8
Вежливость и внимательность врача, медицинского	0,5	0,7	0,7	0,7	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6	0,9

персонала скорой помощи										
Оперативность и качество доставки пациента в больницу города	0,3	0,5	0,5	0,5	0,6	0,3	0,5	0,4	0,5	0,8
Интегральный индекс удовлетворенности качеством стационарной помощи	0,3	0,5	0,5	0,4	0,5	0,3	0,4	0,4	0,4	0,8
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей
от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)
от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)
свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Распространенность проблем для пациентов при получении скорой медицинской помощи, по данным общественного мониторинга, находится в основном на среднем уровне. При этом показатели распространенности проблем различаются в разных городах. Значительно чаще проблемные ситуации при обращении в скорую помощь возникают для жителей Волгодонска и Северска.

Проблемы при обращении в скорую помощь, с которыми пациенты встречаются наиболее часто:

- Долгое время ожидания
- Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи
- Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования

Таблица 8. Проблемы при получении скорой медицинской помощи

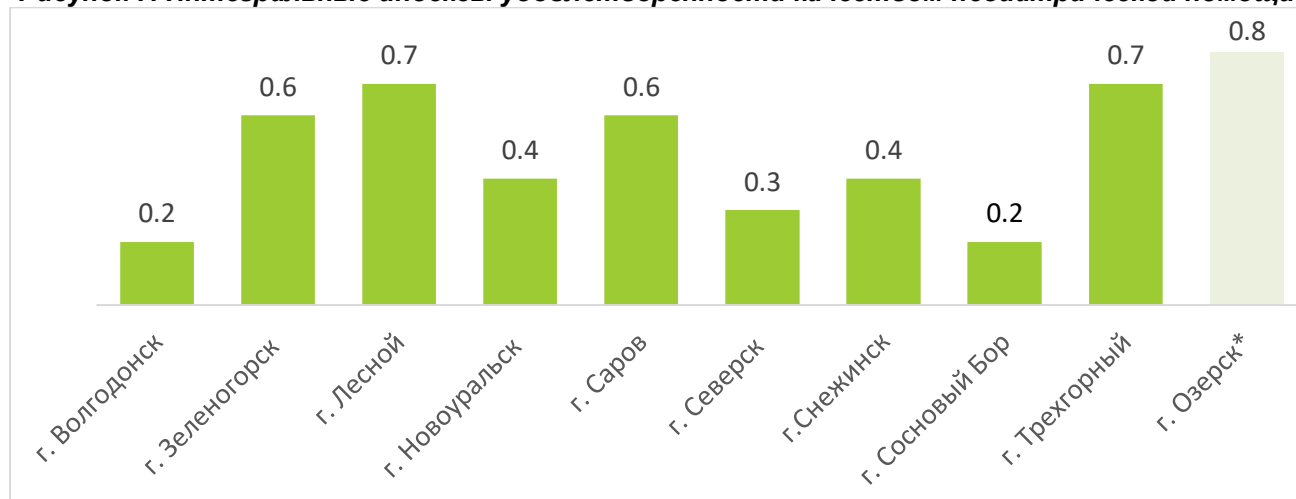
Проблемы в работе скорой помощи	Волго донск	Зелено горск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*
Все устраивает	26,5%	50,9%	55,2%	32,7%	52,3%	15,2%	39,2%	36,3%	35,1%	45,8%
Долгое время ожидания	45,8%	18,4%	20,7%	31,9%	2,3%	55,1%	34,2%	33,0%	19,3%	54,2%
Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи	33,6%	19,0%	19,5%	37,2%	27,3%	55,8%	30,8%	26,4%	28,1%	75,0%
Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования	28,2%	14,7%	20,7%	33,6%	29,5%	30,4%	29,2%	27,7%	38,6%	29,2%
Хамство, неуважительное отношение к пациентам	23,9%	11,7%	10,3%	8,8%		5,8%	6,7%	11,2%	12,3%	
Необходимость оплачивать мед. услуги, которые должны предоставляться	10,5%	3,1%	1,1%	4,4%	2,3%	5,1%	13,3%	5,3%	3,5%	

7. ПЕДИАТРИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ АТОМГРАДОВ И ПРОБЛЕМЫ

Показатели удовлетворенности педиатрической помощью в атомградах в основном средние и высокие.

Сравнительно низкая удовлетворенность педиатрической помощью у жителей Волгодонска и Соснового Бора.

Рисунок 7. Интегральные индексы удовлетворенности качеством педиатрической помощи

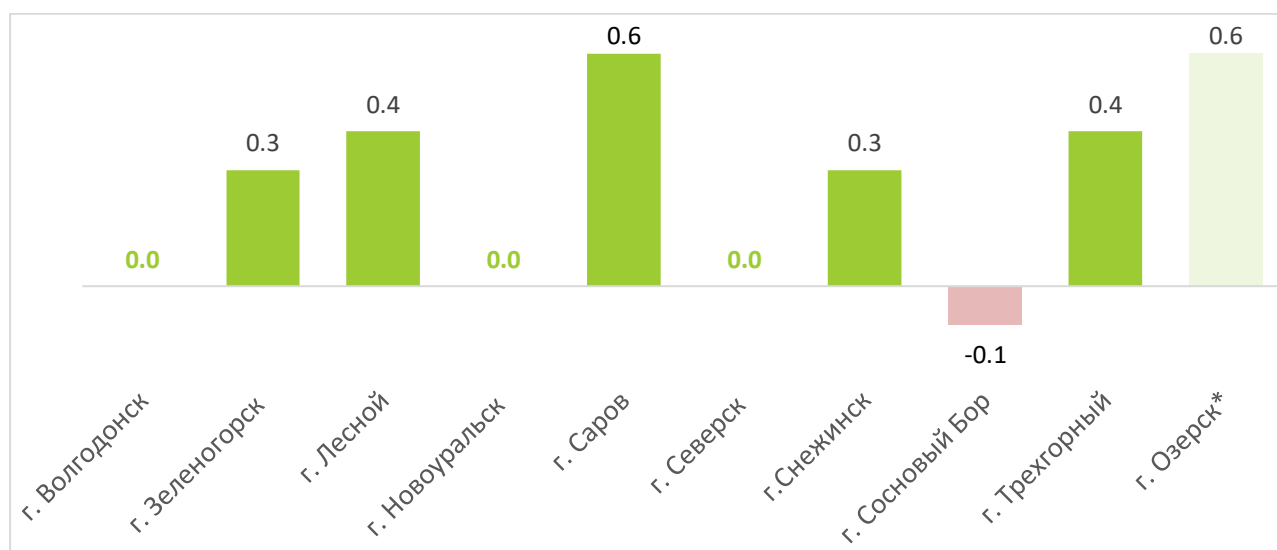


Удовлетворенность родителей доступностью приемлемой медицинской помощи детям имеет самые большие различия по городам.

Значения интегральных индексов удовлетворенности доступностью педиатрической помощи в Волгодонске, Новоуральске, Северске и особенно в Сосновом Бору свидетельствуют о том, что родители склонны довольно низко ее оценивать.

При этом в Сарове родители в большой степени удовлетворены доступностью необходимой медицинской помощи их детям.

Рисунок 8. Интегральные индексы удовлетворенности доступностью педиатрической помощи



Из 7 параметров доступности педиатрической помощи, по трем параметрам наблюдаются большие отрицательные значения индексов во многих атомградах.

Наиболее проблемными, по оценкам опрошенных, в большинстве городов являются:

- возможность попасть на прием к узкому специалисту,
- доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
- возможность получать для детей бесплатные лекарства.

Таблица 9. Доступность педиатрической помощи по ее параметрам

Параметры доступности педиатрической помощи	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*
Возможность попасть на прием к узкому специалисту	- 0,3	0,0	0,3	- 0,3	0,2	- 0,3	0,0	- 0,4	- 0,1	0,7
Возможность получить высокотехнологическую медицинскую помощь	- 0,2	0,0	0,1	- 0,4	0,0	- 0,2	0,0	- 0,4	- 0,1	0,3
Возможность получать бесплатные лекарства	- 0,2	0,2	0,3	- 0,2	0,8	- 0,4	0,2	- 0,3	0,3	0,4
Возможность получить направление на функциональные исследования	0,0	0,2	0,4	0,1	0,5	0,1	0,2	0,0	0,4	0,6
Возможность попасть на прием к участковому педиатру	0,1	0,7	0,6	0,2	0,9	0,3	0,7	- 0,1	0,8	0,8
Возможность получить направление на диагностические исследования	0,2	0,6	0,7	0,3	0,8	0,3	0,6	0,1	0,6	0,7
Возможность получить направление на госпитализацию	0,2	0,6	0,6	0,3	0,9	0,2	0,6	0,2	0,6	0,5
Интегральный индекс удовлетворенности доступностью педиатрической помощи	0,0	0,3	0,4	0,0	0,6	0,0	0,3	- 0,1	0,4	0,6
	Волго донск	Зеленог орск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей

от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)

от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей)

от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей)

свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей

Результаты общественного мониторинга выявили критический уровень кадровой проблемы при организации педиатрической помощи. Проблемы для абсолютного большинства опрошенных родителей при медицинском обслуживании детей в основном создает дефицит профильных специалистов.

Самыми распространенными проблемами для жителей атомградов при обращении за медицинской помощью для своих детей являются:

- Нехватка необходимых специалистов
- Недостаточная квалификация врачей
- Невозможность получить направления на диагностические исследования

Таблица 10. Проблемы при получении педиатрической помощи

Проблемы при получении педиатрической помощи	Волго донск	Зелено горск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосно вый Бор	Трех горный	Озерск*
Все устраивает	11,7%	32,6%	44,6%	18,4%	23,3%	13,3%	11,9%	11,7%	33,3%	33,3%
Нехватка необходимых специалистов	75,4%	62,3%	44,6%	69,7%	76,7%	75,6%	77,6%	83,1%	62,0%	33,3%
Недостаточная квалификация врачей	39,1%	18,0%	24,5%	23,7%	20,0%	32,2%	28,7%	33,5%	14,8%	16,7%
Невозможность получить направления на диагностические исследования	25,1%	17,2%	14,7%	19,1%	3,3%	27,8%	33,6%	24,3%	12,0%	50,0%
Невозможность получить бесплатные лекарства	11,2%	8,4%	4,9%	7,2%		10,0%	6,3%	8,6%	4,6%	33,3%
Невозможность получить направления на госпитализацию	2,8%	0,4%	1,1%	0,7%		2,2%	10,5%	2,0%	1,9%	

Методика
проведения общественного мониторинга
удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи
в городах присутствия предприятий ГК «Росатом»

1. Общее описание и назначение методики.

Данный документ содержит описание методики проведения общественного мониторинга удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи в городах присутствия предприятий ГК «Росатом».

Результатами общественного мониторинга будут являться рассчитанные на основе анализа мнений жителей атомградов показатели их удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи, оказываемой по системе ОМС, а также рейтинги распространенности проблем, с которыми жители атомградов сталкиваются при получении медицинской помощи.

Показателями удовлетворенности жителей атомградов качеством и доступностью медицинской помощи будут выступать соответствующие индексы по отдельным видам оказываемой по системе ОМС медицинской помощи:

- амбулаторной (поликлинической)
- стационарной
- скорой медицинской
- педиатрической

Индексы удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи - это числовые показатели соотношения положительных и отрицательных оценок, данных жителями компонентам оказываемой по системе ОМС медицинской помощи. Индекс показывает каких оценок жители дали больше: положительных или негативных.

Индексы могут иметь значения от -1 до +1 («-1» означает, что все оценки, данные жителями, только крайне негативные, «+1» означает, что все оценки, данные жителями, только крайне положительные).

Для характеристики удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи значения индексов интерпретируются по их интервалам следующим образом:

- от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей;
- от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени);
- от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей);
- от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей);
- свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей.

Таким образом, результаты общественного мониторинга позволят охарактеризовать удовлетворенность жителей атомградов качеством и доступностью медицинской помощи и показать распространенность проблем при ее получении.

2. Технология проведения общественного мониторинга.

2.1. Сбор данных

Сбор данных об оценках жителями атомградов компонентов оказываемой по системе ОМС медицинской помощи, на основе анализа которых затем рассчитываются показатели удовлетворенности, проводится в общественном мониторинге методом анкетного опроса (Анкета для опроса жителей в Приложении).

Анкетный опрос проводится в онлайн-формате: жителям атомградов предоставляется ссылка на электронную форму анкеты, на вопросы которой им необходимо будет ответить, используя электронную технику с выходом в Интернет.

Ссылка на электронную форму анкеты организаторам общественного мониторинга предоставляется координаторами грантового проекта «Право на здоровье».

Для обеспечения достоверности общественного мониторинга необходимо соблюсти следующие требования по проведению анкетного опроса:

1. обеспечить достаточное для репрезентативности число опрошенных жителей города, т.е. обеспечить достаточный объем выборки респондентов;
2. обеспечить как можно большее разнообразие групп жителей, участвующих в опросе, чтобы не допустить перекосов в выборке респондентов только в отдельные ограниченные группы жителей города.

Достаточное число жителей для участия в анкетном опросе, позволяющее обеспечить достоверность общественного мониторинга, составляет **400 человек**.

Для того, чтобы не допустить перекосов в выборке респондентов и таким образом не поставить под сомнение достоверность общественного мониторинга, необходимо приглашать к участию в опросе жителей города из самых разных групп, не концентрируясь при предоставлении ссылки на электронную форму анкеты только на каких-то отдельных группах жителей: только одного возраста, работниках только одного-двух предприятий, только членах профсоюза или только одной-двух общественных организаций.

Необходимо постараться распространять ссылку на электронную форму анкеты с приглашением принять участие в опросе на самую широкую аудиторию, для всех возможных групп населения города. Хорошо использовать по возможности, например, домовые чаты жителей разных районов города или родительские чаты разных школ.

Ответы жителей города, принявших участие в анкетном опросе, автоматически собираются в электронную базу данных. Координаторы грантового проекта «Право на здоровье» будут информировать организаторов общественного мониторинга о достижении необходимого числа опрошенных жителей их городов.

Таким образом, для сбора данных организаторам общественного мониторинга необходимо будет только пригласить жителей города к участию в опросе с предоставлением ссылки на электронную форму анкеты, соблюдая требования по обеспечению достоверности общественного мониторинга.

2.2. Обработка данных

Обработка данных, собранных в электронную базу при анкетном опросе, производится операторами грантового проекта «Право на здоровье».

Результаты обработки данных будут предоставлены координаторами грантового проекта «Право на здоровье» организаторам общественного мониторинга в каждом городе в виде показателей индексов удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи, соответствующих диаграмм и рейтингов распространенности проблем, с которыми жители атомградов сталкиваются при получении медицинской помощи.

2.3. Подготовка презентации отчета о результатах общественного мониторинга

Для подготовки презентации отчета о результатах общественного мониторинга необходимо в предоставленный шаблон презентации внести полученные результаты обработки данных мониторинга - показатели индексов, соответствующие диаграммы и рейтинги распространенности проблем.

АНКЕТА ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (по проекту «Право на здоровье» в городах Росатома)

Здравствуйте!

Комиссия по здравоохранению общественного совета госкорпорации «Росатом» проводит исследование КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ в атомных городах с целью определения направлений совершенствования и развития системы здравоохранения.

Примите, пожалуйста, участие в нашем опросе о работе системы здравоохранения в городе, где Вы проживаете. Ваше мнение для нас очень важно!

1. Как давно вы обращались за медицинской помощью по ПОЛИСУ ОМС?

- 1- До 1 сентября 2023 года (ЗАКОНЧИТЬ ОПРОС)
 2- Обращался в поликлинику или в стационар после 1 сентября 2023 года
 98- Затрудняюсь ответить, не могу сказать (ЗАКОНЧИТЬ ОПРОС)

2. Выберите населенный пункт, в котором вы проживаете

(выпадающий список городов)

1. Волгодонск (Ростовская обл.) 2. Саров (Нижегородская обл.) 3. Сосновый Бор (Ленинградская область) 4. Новоуральск (Свердловская обл.) 5. Северск (Томская обл.) 6. Лесной (Свердловская обл.) 7. Озерск (Челябинская обл.) 8. Снежинск (Челябинская обл.) 9. Трехгорный (Челябинская обл.) 10. Зеленогорск (Красноярский край)

3. Отметьте ваш пол

- 1- Мужчина 2- Женщина

4. Отметьте ваш возраст

- 1- 18-30 лет 2- 31-45 лет 3- 46-65 лет 4- 66 и старше

5. Когда Вы сами или с ребенком обращались в поликлинику по месту жительства в последний раз?

- 0- До 1 сентября 2023 года -> ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 9
 1- Обращался после 1 сентября 2023 года

ДАЛЕЕ ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ О МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ПОЛУЧЕННОЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ.

6. Насколько Вы удовлетворены качеством оказания медицинской помощи в Вашей поликлинике по следующим направлениям: (выберите и обведите ОДИН вариант ответа в каждой строке)

Направление	Совершенно не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Частично удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затруд. ответить
6.1. Работа регистратуры в поликлинике	1	2	3	4	98
6.2. Сроки ожидания приема врача	1	2	3	4	98
5.3. Условия ожидания приема врача (наличие свободных мест для ожидания, туалета, питьевой воды, чистота помещения)	1	2	3	4	98
6.4. Сроки ожидания лабораторно-диагностических исследований после получения направления (анализ крови, анализ мочи, гормонов и др.)	1	2	3	4	98
6.5. Сроки ожидания функциональных исследований после получения направления (УЗИ, рентген, др.)	1	2	3	4	98
6.6. Сроки ожидания плановой госпитализации после получения направления	1	2	3	4	98
6.7. Медицинские осмотры населения (диспансеризация, профосмотры)	1	2	3	4	98

7. Как часто вы сталкивались в поликлинике со следующими ситуациями при обращении по полису ОМС за последний год (после 1 сентября 2023 года)? (ОДИН вариант ответа в каждой строке)

Направление	1 Довольно часто	2 Время от времени	3 Не сталкивался
1. Невозможность записаться на прием к терапевту/ педиатру/ врачу общей практики/ фельдшеру при первом обращении в поликлинику	1	2	3
2. Долгое ожидание приема узкого специалиста после записи - более 14 рабочих дней	1	2	3
3. Долгое ожидание инструментальных исследований (рентген, МРТ, КТ, УЗИ) после их назначения - более 14 рабочих дней	1	2	3
4. Долгое ожидание лабораторных исследований (общий анализ крови, мочи, биохимический анализ крови и т.п.) после их назначения - более 14 рабочих дней	1	2	3
5. Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени	1	2	3
6. Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте	1	2	3
7. Навязывание дополнительных услуг и исследований за плату через кассу поликлиники	1	2	3
8. Взимание платы за дополнительные медицинские услуги и исследования без договора	1	2	3
9. Отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться	1	2	3
10. Отказ врача выдать направление к узкому специалисту в другую медицинскую организацию при наличии устных рекомендаций	1	2	3
11. Отказ врача выписать льготный рецепт на лекарственный препарат	1	2	3
12. Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния вашего здоровья (здоровья вашего ребенка), назначенных исследований и лечения	1	2	3
13. Отказ в выдаче направления на госпитализацию в районную, городскую, региональную больницу при наличии устных рекомендаций врача	1	2	3
14. Отказ в выдаче направления на лабораторные анализы при наличии устных рекомендаций врача	1	2	3
15. Отказ в выдаче направления на инструментальные исследования (УЗИ, рентген и т.п.) при наличии устных рекомендаций врача	1	2	3
16. Отказ в выдаче направления в специализированную федеральную клинику для лечения заболевания при наличии устных рекомендаций врача	1	2	3
17. Некорректное поведение медработников	1	2	3
18. Запутанная и неудобная процедура получения льготных лекарств, невозможность получить льготный рецепт и лекарство в один день	1	2	3
19. Большие очереди за получением льготных лекарств и льготных рецептов	1	2	3
20. Сложно дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, на прием или получить справочную информацию	1	2	3
21. Сложно вызвать врача на дом	1	2	3
22. После вызова врача на дом никто не приходит	1	2	3
23. Врач, который приходит на дом, часто проявляет равнодушие, относится формально к пациенту	1	2	3

8. С какими еще проблемами Вы сталкивались в поликлинике за последний год?

9. Оцените, насколько Вам и Вашей семье доступны в настоящее время следующие медицинские услуги? (Оцените в баллах: 1- совершенно не доступны, 5- максимально доступны), затем обведите ОДИН вариант в КАЖДОЙ СТРОКЕ. Если не можете ответить по какой-либо строке, отметьте вариант «Не могу оценить»)

Направление	1 – совершенно не доступны.....5 – максимально доступны					Не могу оценить
	1	2	3	4	5	
9.1. Возможность попасть на прием к участковому терапевту	1	2	3	4	5	98
9.2. Возможность попасть на прием к узкому специалисту	1	2	3	4	5	98
9.3. Возможность получить направление на диагностические исследования (анализ крови, анализ мочи, гормонов и др.)	1	2	3	4	5	98
9.4. Возможность получить направление на функциональные исследования (УЗИ, рентген, др.)	1	2	3	4	5	98
9.5. Возможность получить направление на госпитализацию	1	2	3	4	5	98
9.6. Возможность получить высокотехнологическую медицинскую помощь (МРТ, компьютерную томографию и т.п.)	1	2	3	4	5	98
9.7. Возможность получать бесплатные лекарства, на которые есть право по определенной льготе	1	2	3	4	5	98

10. Приходилось ли Вам за последний год (после 1 сентября 2023 года) проходить лечение в стационаре? (ОДИН вариант ответа)

1 – да, проходил(а) лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания

2 – да, проходил(а) лечение в режиме дневного стационара

3 – нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 14

ДАЛЕЕ ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ О МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ПОЛУЧЕННОЙ В СТАЦИОНАРЕ.

11. Насколько Вы удовлетворены качеством оказания медицинской помощи в стационаре по следующим направлениям: (выберите и обведите ОДИН вариант ответа в каждой строке)

Направление	Совершенно не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Частично удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затруд. ответить
11.1. Продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации	1	2	3	4	98
11.2. Качеством питания во время пребывания в медицинской организации	1	2	3	4	98
11.3. Качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом	1	2	3	4	98
11.4. Работой медицинского персонала во время проведения назначенных процедур	1	2	3	4	98
11.5. Лекарственным обеспечением больницы	1	2	3	4	98

12. С какими проблемами вы сталкивались при получении медицинской помощи по полису ОМС в стационарных условиях за последний год (после 1 сентября 2023 года)?

(выберите ответ в каждой строке)

Направление	1- Да, сталкивался с такой проблемой	2 - Не сталкивался с такой проблемой
1. Отказ в госпитализации при наличии направления	1	2
2. Выписка из стационара до окончания лечения	1	2
3. Направление в стационар на дополнительные платные анализы и/или обследования перед госпитализацией	1	2
4. Дополнительные расходы на платные услуги во время пребывания в стационаре: платная анестезия и т.п.	1	2
5. Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре	1	2
6. Приобретение за свой счет расходных материалов (перевязочные материалы, катетеры, шовный материал и т.п.) во время пребывания в стационаре	1	2
7. Отказ в бесплатной госпитализации родителей/ опекунов с детьми до 4 лет или до 18 лет при наличии медицинских показаний	1	2
8. Нарушения при даче информированного добровольного согласия (предложение подписать пустой бланк, не разъясняют смысл данного документа, при отказе подписать не госпитализируют)	1	2
9. Некорректное поведение медицинских работников	1	2

13. С какими еще проблемами Вы сталкивались в стационаре за последний год?

14. Приходилось ли Вам за последний год (после 1 сентября 2023 года) обращаться в службу СКОРОЙ медицинской помощи? (ОДИН вариант ответа)

1 – да, обращался в службу скорой помощи после 1 сентября 2023 года

2 – нет, не обращался за последний год **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 17**

ДАЛЕЕ ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ О МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ОКАЗАННОЙ СЛУЖБОЙ СКОРОЙ ПОМОЩИ

15. Насколько Вы удовлетворены качеством оказания СКОРОЙ медицинской помощи в Вашем городе? (выберите и обведите ОДИН вариант ответа в каждой строке)

Направление	Совершенно не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Частично удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затруд. ответить
15.1. Длительность ожидания бригады скорой помощи	1	2	3	4	98
15.2. Вежливость и внимательность врача и медицинской сестры	1	2	3	4	98
15.3. Оснащенность необходимым оборудованием и лекарственными препаратами	1	2	3	4	98
15.4. Оперативность и качество доставки пациента в больницу города	1	2	3	4	98
15.5. Оперативность транспортировки пациента в медицинские учреждения других городов	1	2	3	4	98

16. Что Вас, в первую очередь, не устраивает в работе скорой медицинской помощи в Вашем городе? (выберите и обведите не больше ТРЕХ вариантов)

1 – Все устраивает

2 – Долгое время ожидания

3 – Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи

4 – Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования

5 – Хамство, неуважительное отношение к пациентам

6 – Необходимость оплачивать мед. услуги, которые должны предоставляться бесплатно

7 – Другое (напишите, что именно) _____

17. Есть ли у Вас дети до 18 лет? (ОДИН вариант ответа)

1 – да, есть

2 – нет

ЗАВЕРШЕНИЕ ОПРОСА

18. Приходилось ли Вам за последний год (после 1 сентября 2023 года) получать медицинскую помощь для Вашего ребенка? (ОДИН вариант ответа)

1 – да, получал(-а) медицинскую помощь для ребенка за последний год

2 – нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 21**

ДАЛЕЕ ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ О МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ОКАЗАННОЙ ВАШЕМУ РЕБЕНКУ

19. Насколько Вы удовлетворены качеством медицинской помощи, которую оказало лечебное учреждение Вашему ребенку? (ОДИН вариант ответа)

1 – совершенно не удовлетворен

2 – скорее не удовлетворен

3 – частично удовлетворен

4 – полностью удовлетворен

98 – затрудняюсь ответить

20. Что Вас в первую очередь не устраивает в медицинской помощи, оказываемой лечебным учреждением Вашему ребенку? (выберите и обведите не больше ТРЕХ вариантов):

- 1 – Все устраивает
- 2 – Нехватка необходимых специалистов
- 3 – Недостаточная квалификация врачей
- 4 – Невозможность получить направления на диагностические исследования
- 5 – Невозможность получить направления на госпитализацию
- 6 – Невозможность получить бесплатные лекарства
- 7 – Другое (напишите, что именно) _____

21. Оцените, насколько Вам и вашему ребенку доступны следующие медицинские услуги в настоящее время в Вашем городе? (Оцените в баллах: 1- совершенно не доступны, 5- максимально доступны), затем обведите ОДИН вариант в КАЖДОЙ СТРОКЕ. Если не можете ответить по какой-либо строке, отметьте вариант «Не могу оценить»)

Направление	1 – совершенно не доступны, 5 – максимально доступны					Не могу оценить
	1	2	3	4	5	
21.1. Возможность попасть на прием к участковому педиатру	1	2	3	4	5	98
21.2. Возможность попасть на прием к узкому специалисту	1	2	3	4	5	98
21.3. Возможность получить направление на диагностические исследования (анализ крови, анализ мочи, гормонов и др.)	1	2	3	4	5	98
21.4. Возможность получить направление на функциональные исследования (УЗИ, рентген, др.)	1	2	3	4	5	98
21.5. Возможность получить направление на госпитализацию	1	2	3	4	5	98
21.6. Возможность получить высокотехнологическую медицинскую помощь (МРТ, компьютерную томографию и т.п.)	1	2	3	4	5	98
21.7. Возможность получать бесплатные лекарства	1	2	3	4	5	98