

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ



ИРКУТСКСТАТ

Нескучные цифры

Краткие итоги социально- демографических обследований населения

Статистический сборник

134год выпуск 10

При публикации ссылка на Иркутскстат обязательна

Чем недоволен пациент?



Иркутск

В Иркутской области удельный вес пациентов, недовольных врачами, ниже среднего по стране.

В поликлинику хоть раз в жизни приходилось обращаться всем. Чаще всего это медучреждение по месту жительства. Врач назначит лечение, поможет избавиться от острой боли. Даже если не удастся излечиться полностью, в любом случае наступит облегчение. А скольких, казалось бы, безнадежных больных поставили на ноги эти волшебники в белых халатах!

Однако, в здравоохранении немало проблем, порожденных недостаточным финансированием. В связи с этим и в данной сфере имеются отдельные недостатки. Порой нас что-то не устраивает в работе медицинских организаций.

Как работают поликлиники?

В ходе выборочного наблюдения качества и доступности социальных услуг (2021г.) органы статистики выяснили, чем недоволен пациент. Свои оценки медицине поставили респонденты, которые в течение 12 месяцев до проведения обследования обращались к медикам.

Более половины опрошенных жителей Иркутской области не вполне удовлетворены работой поликлиники, к которой прикреплены, и ее диагностической службой (УЗИ, ЭКГ, лаборатория, рентген и т.п.), а совсем не устраивает это соответственно 16% и 8% наших земляков.



Надо сказать, что во многих российских регионах недовольных значительно меньше (в пределах 5%). Однако в Астраханской, Новгородской и Тверской областях недовольство службами, помогающими установить диагноз, высказали 22-23% респондентов. В масштабах страны максимальное недовольство работой поликлиники зафиксировано в Хакасии – 26% недовольствованных.

Что именно не нравится пациентам? Как и в других регионах, чаще всего не устраивает работа врачей-специалистов. Также есть недовольство работой других медиков.



Долгое ожидание и уровень комфорта

На втором месте по накалу недовольства длительное ожидание в очереди, это отмечено большинством – 71% опрошенных (в целом по стране – 65%). В шести российских регионах на долгое ожидание приема пожаловались 80-87% респондентов, в Севастополе – 92%.

Отмечается отсутствие необходимого оборудования – 58% ответов, неудобное время работы специалистов – 24%.

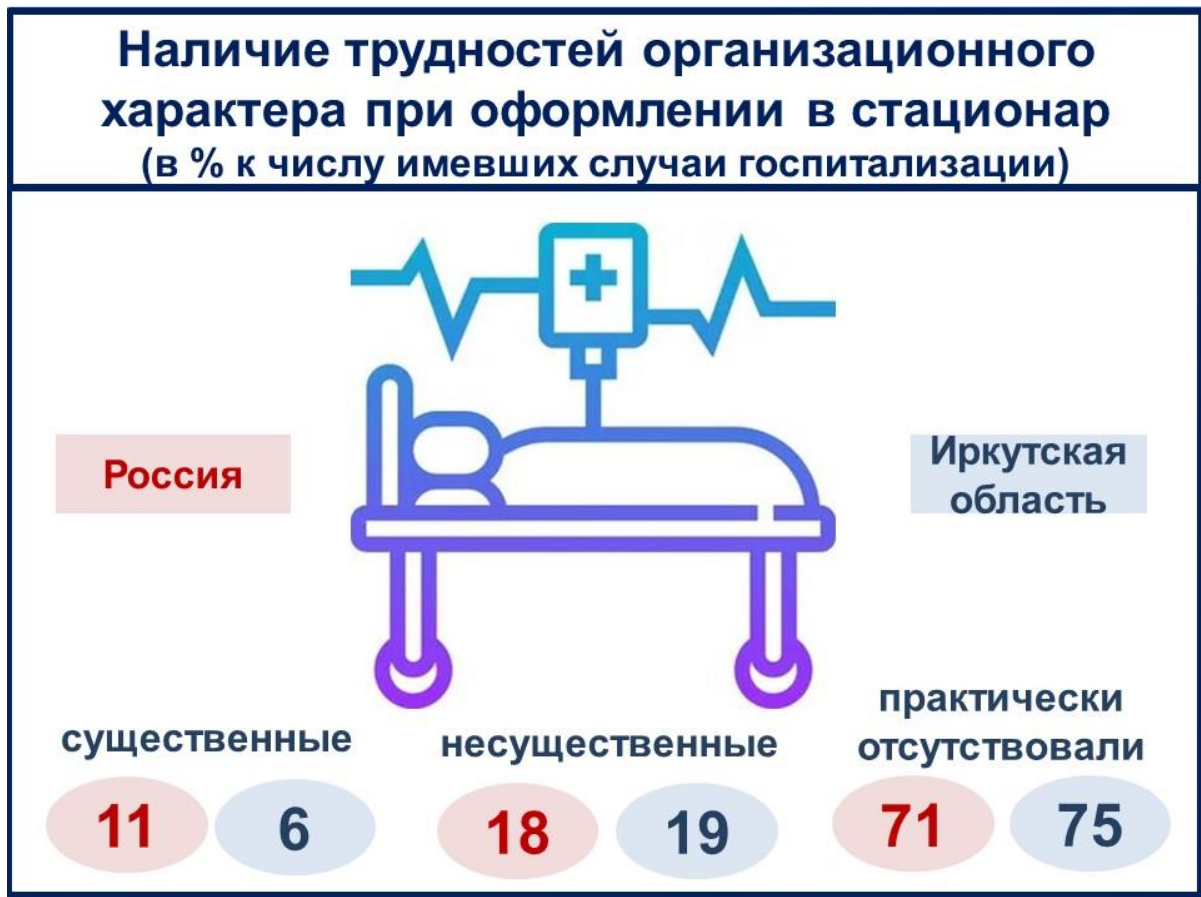
И ряд параметров в работе поликлиники можно отнести к понятию комфортности. Неудовлетворенность по отдельным направлениям высказали 13-18% респондентов, а состояние туалетов не устраивает каждого четвертого, условиями для ожидания приема недовольны более трети опрошенных.



Порой больному требуется срочная помощь. Однако с вызовом скорой помощи могут возникнуть трудности. В Приангарье с этим столкнулись 4% опрошенных (23% не имели проблем, остальным в течение года это не требовалось). Наши цифры практически совпадают с общероссийскими. Но в ряде регионов трудности возникли у 7-9% респондентов, а в Чечне, к примеру, такой проблемы нет.

Трудно ли попасть в больницу?

Проблемы могут возникать при оформлении на стационарное лечение. В Иркутской области из числа участвовавших в опросе домохозяйств 14% имели случаи госпитализации. Из них каждый четвертый столкнулся с теми или иными трудностями (в основном, несущественными).



Существенные трудности при этом испытали 18-19% поступавших в больницу жителей Красноярского края и Новосибирской области. Еще чаще такая проблема возникала в Калужской, Свердловской областях, Приморском крае (22-24%), Московской области (44%). Возможно, свой негативный отпечаток на данную ситуацию наложила пандемия коронавируса, необходимость стационарного лечения больных ковидом.

В то же время практическое отсутствие затруднений отметили 93-94% госпитализировавшихся в Республике Алтай и Омской области.

Где градус недовольства выше?

Поступая на стационарное лечение, хочется надеяться на профессионализм врачей и доброжелательное отношение со стороны медиков. Но эти ожидания не всегда оправдываются. Часть пациентов высказывают полное неудовлетворение, есть частично недовольные. Но большинство вполне устраивают и знания лечащего врача, и его отношение к больному.



Во многих российских регионах опрос показал отсутствие пациентов, недовольных медперсоналом. В число таких благополучных территорий 2-3 раза попадали сибирские регионы. Например, в Кемеровской и Новосибирской областях нет абсолютно недовольных отношением врачей к пациентам.

В то же время есть регионы с повышенным градусом недовольства. Антирекорд поставила Челябинская область, там каждый пятый из числа лечившихся стационарно высказал полное неудовлетворение профессиональным уровнем врачей и каждый восьмой – их отношением к больному. В число таких территорий с высоким уровнем недовольства трижды (по всем рассмотренным показателям) попал Забайкальский край.

В Иркутской области удельный вес пациентов, недовольных врачами, ниже среднего по стране. Но чаще отмечалось недовольство отношением к больному человеку со стороны среднего и младшего медперсонала (3,9%; по России – 2,3%).

Чего не хватает больницам?

В свое время по нацпроекту «Здоровье» медицинские организации оснащались самым современным оборудованием. Однако его дефицит все еще ощущается на местах. Обследование проходило не только в крупных городах, медучреждения в населенных пунктах меньшего калибра находятся не в лучших условиях.

К сожалению, не редкость – нелестные отзывы об оснащенности стационаров оборудованием для лечения и диагностики, обеспечении необходимыми лекарствами, а также о комфортности пребывания в больнице. Совершенно не удовлетворенных по этим направлениям – 13-15%. И тут наш «градусник» показывает более высокую «температуру» (в целом по стране таких нелестных оценок 8-11%).



Есть регионы, где столбик этого «термометра» достиг нежеланной высоты. В их числе по всем трем направлениям вновь оказывается соседнее Забайкалье, набравшее 21-28% нелестных ответов. По этим показателям негативно выделяются также Амурская и Челябинская области, Калмыкия, причем в этой степной республике зафиксирован максимум недовольства медикаментозным обеспечением (33%). В отношении оборудования

и лекарств довольно много негативных мнений в Калининградской и Курской областях. На больничный дискомфорт указал каждый пятый из москвичей, успевших полежать в больнице, и 17% из числа жителей столичной области. Но хуже всех ощущение от больничных условий в Нижегородской области (43% совершенно недовольных). Справедливости ради следует сказать, что по ряду других направлений в Нижегородской области отмечается нулевой или очень низкий уровень недовольства.

Где лечиться хорошо?

Рассмотрев разные стороны деятельности медицинских учреждений, хочется подвести черту. А вывод прост: известно, куда расти, значит, надо стремиться к совершенству.

А есть ли в стране регион, где, по мнению пациентов, в сфере здравоохранения все благополучно? Абсолютный рекорд поставил северный Ханты-Мансийский автономный округ, отсутствие или очень небольшое число недовольных там отмечено по всем десяти рассмотренным показателям. По 6 направлениям такая благоприятная картина складывается в Карачаево-Черкесии и Орловской области, по 5 показателям – в Костромской, Липецкой и Вологодской областях, из сибирских регионов по 3 позициям – в Республике Алтай, Кемеровской и Новосибирской областях.

Разумеется, каждый отдельный отзыв не лишен субъективизма, оценка респондентов зависит от их представлений об идеальном положении и уровня личных притязаний, однако обобщенное мнение характеризует ситуацию в целом.