

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ ПО РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН  
(Башкортостанстат)

**ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ  
КАЧЕСТВА УСЛУГ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В  
РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН**

**(по данным Выборочного наблюдения качества и доступности  
услуг в сферах образования, здравоохранения и социального  
обслуживания, содействия занятости населения в 2015 году)**

Аналитическая записка

УФА • 2017

**Оценка населением качества услуг здравоохранения в Республике Башкортостан** (по данным Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения в 2015 году). Аналитическая записка / Башкортостанстат. – УФА, 2017. – 6 с.

В записке представлены результаты Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения в Республике Башкортостан, проведенного органами государственной статистики в июле 2015 г. В наблюдении участвовало 925 домохозяйств.

Приводятся первые итоги наблюдения, отражающие оценку населением услуг в сфере здравоохранения, включая работу поликлиник, стационаров и скорой помощи. Оценка приведена по населению в целом.

При использовании данных ссылка на Башкортостанстат обязательна.

Официальная статистическая информация, опубликованная в данном издании, является собственностью Башкортостанстата.

Ответственный за выпуск:

Кадыров С.Х.

Компьютерная верстка:

Тупикова В.А.

ПОДПИСАНО В ПЕЧАТЬ 27.04.2017 г.  
ФОРМАТ \_\_\_\_\_ БУМАГА ГОЗНАК  
ОТПЕЧАТАНО НА КСЕРОКСЕ  
Усл. п.л. \_\_\_\_\_ ЗАКАЗ № \_\_\_\_\_  
ТИРАЖ \_\_\_\_\_ ЭКЗ.

ОТПЕЧАТАНО В СЕКТОРЕ ОПЕРАТИВНОЙ  
ПОЛИГРАФИИ БАШКОРТОСТАНСТАТА  
450077, Г. УФА, УЛ. ЦЮРУПЫ, 17

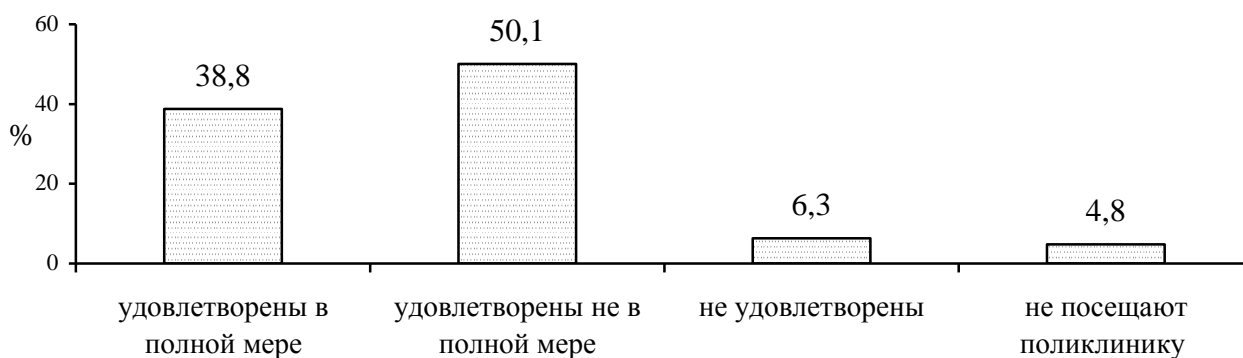
## **ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ КАЧЕСТВА УСЛУГ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН (по данным Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения в 2015 году)**

Выборочное наблюдение качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения, проводимое с 2013 г. с периодичностью один раз в два года во всех субъектах Российской Федерации с охватом 48,1 тысяч домашних хозяйств (в Республике Башкортостан 925 домохозяйств) является составной частью системы федеральных статистических наблюдений по социально-демографическим проблемам<sup>1</sup>. Главная его особенность состоит в получении данных о состоянии развития социальной сферы непосредственно через оценку населением.

Уровень жизни населения традиционно определяется через доходную обеспеченность. Вместе с тем, здоровье населения и состояние системы здравоохранения является одним из основных критериев благосостояния и развития страны.

Реформирование системы здравоохранения в значительной мере предусматривает развитие амбулаторного лечения в поликлиниках, к которым прикреплено население. Как показывают проведенные опросы, в полной мере удовлетворены работой этих учреждений менее 40% респондентов.

Оценка населением работы поликлиник



<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2010 года № 946.

Основной проблемой в работе поликлиник, по мнению населения, является длительность ожидания в очередях (69,5%), также выделяется неудовлетворенность работой врачей-специалистов (53,4%), отсутствие необходимого оборудования или лекарственных препаратов (42,9%), неудобное время работы специалистов (31,4%).

Оказание скорой медицинской помощи имеет первостепенное значение для снижения потерь населения от внезапных заболеваний, травм, отравлений или других состояний, угрожающих жизни и здоровью населения. Менее половины опрошенных (40,5%) обращались за скорой медицинской помощью, при этом каждый пятый из их числа имел трудности с ее вызовом.

Оценка населением работы скорой помощи



Основной задачей диагностических служб лечебно-профилактических учреждений являются обследования (УЗИ, ЭКГ, лаборатория, рентген и т.д.) в сжатые сроки пациентов, направляемых врачами-специалистами. Необходимо отметить, что в последние годы получили развитие современные методы диагностики и соответствующая аппаратура. При этом, как показывает опрос, почти половина населения не удовлетворена или удовлетворена не в полной мере сложившейся ситуацией, почти каждый десятый опрошенный не посещал эти службы.

Оценка населением работы диагностических служб

	в процентах к итогу
Все домохозяйства	100
из них:	
удовлетворены в полной мере	41,0
удовлетворены не в полной мере	38,2
не удовлетворены	9,6
диагностические службы отсутствуют	2,3
не посещали	8,9

Стационарное учреждение является одним из важнейших звеньев системы здравоохранения. По результатам опроса более 14% респондентов имели случаи госпитализации в течение года. При этом не испытывали особых проблем при госпитализации 78%, испытывали незначительные трудности – 17,7%, а у 4,3% были существенные трудности.

Больницы – это основной материальный фонд здравоохранения. В целом на содержание и развитие стационарных учреждений, как в России, так и в большинстве развитых стран тратится от 60 до 80% и более всех ассигнований, которые выделяются системе здравоохранения из разных источников ее финансирования. Вместе с тем, использование современного оборудования для лечения и проведения диагностики в стационарных медицинских организациях, по мнению населения, в заметной мере не соответствуют их ожиданиям.

Оценка населением современного оборудования больниц



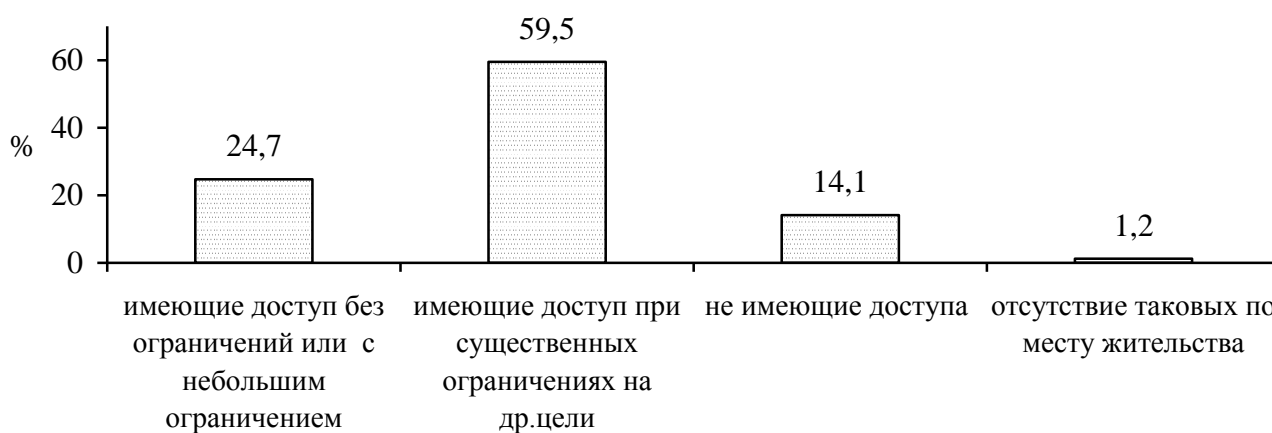
Обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями предусмотрено стандартами оказания медицинской помощи в круглосуточных и дневных стационарах всех типов. А как показали результаты обследования, наличием необходимых лекарственных препаратов в стационарной медицинской организации полностью удовлетворен только каждый третий опрошиваемый.

Эффективное функционирование больниц во многом определяется квалификацией персонала. Как показал опрос, 70,1% опрошиваемых, полностью удовлетворены профессионализмом врачей, 28,8% – не совсем удовлетворены и 1,1% – совершенно не удовлетворены. Аналогичная ситуация прослеживается и при оценке отношения врачей (доброжелательность, отзывчивость) к своим пациентам при лечении в стационаре. Несколько ниже

сложилась оценка отношения пациентов к работе медицинских сестер и нянечек: 61,7% – положительно оценивают их работу, 32,2% – не совсем удовлетворены и 6,1% – совершенно не удовлетворены. Комфортностью условий пребывания, которая оценивалась состоянием помещений, питанием, предоставлением постельного белья, полностью удовлетворены чуть более половины пациентов (53,9%).

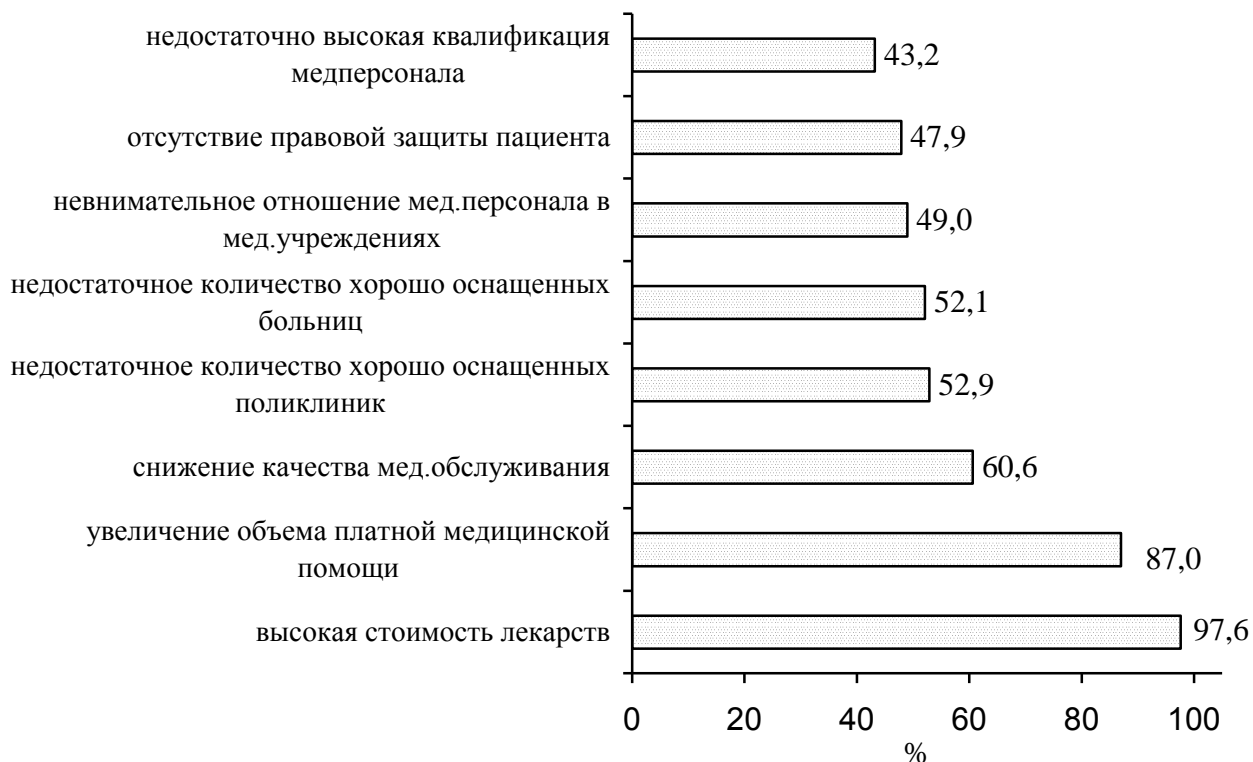
В настоящее время по мере все большей коммерциализации системы здравоохранения проблема их доступности для населения приобретает особую значимость. Ситуация с доступностью платных медицинских услуг крайне сложная: только каждый четвертый респондент имел доступ без ограничений семейного бюджета на другие цели или с небольшим ограничением.

Оценка населением доступности платных медицинских услуг



Как показывает опрос, население выделяет среди негативных явлений в медицинском обслуживании, прежде всего, причины экономического характера – рост объема медицинской помощи на платной основе и дороговизну лекарств (последнее отметили почти 100%).

## Наличие негативных явлений в медицинском обслуживании



Первичная медико-санитарная помощь включает профилактику, диагностику, лечение заболеваний и состояний, медицинскую реабилитацию, наблюдение и т.д. Как показывает сложившаяся практика, одной из основных проблем является график работы этих служб. Так, около 40% опрошенных выражают неудовлетворенность в той или иной мере графиком работы этих служб.

### Оценка работы медицинской организации, в которой респонденты получали первичную медицинскую помощь

	в процентах
Все респонденты, получавшие за последние 12 месяцев первичную медицинскую помощь в медицинских организациях	100
из них отметили, что:	
график работы врачей и служб этой медицинской организации удобен в полной мере	61,4
график работы врачей и служб этой медицинской организации удобен, но не в полной мере	34,7
график работы врачей и служб этой медицинской организации совершенно не удобен	3,9

Основная часть респондентов, для которых полностью или частично не удобен график работы медицинской организации, указала на отсутствие приема (записи на прием) в выходные дни или нерабочее время.

#### Причины неудовлетворенности графиком работы

	в процентах
Число респондентов, для которых полностью или частично не удобен график работы медицинской организации	100
в том числе по причинам:	
не имеют возможности попасть на прием (записаться на прием) в рабочее время (с 8.00 до 18.00 час.)	30,4
не осуществляется прием после 15.00 час.	9,7
не осуществляется прием после 18.00 час.	21,2
не осуществляется прием в выходные дни	30,9
другая причина	7,7

\*\*\*

Результаты проведенного опроса показывают, что пока еще население оценивает систему здравоохранения в целом удовлетворительно. Население достаточно позитивно отмечает работу персонала медицинских учреждений. Вместе с тем, особую тревогу у населения вызывает все большая коммерциализация медицины и рост цен на лекарственные препараты.

Руководитель

А.М. Ганиев