

Таблица № 27.1

## ОЦЕНКА ДОМОХОЗЯЙСТВАМИ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Все домохозяйства		в процентах		
	Домохозяйства, указавшие сведения по работе медицинских организаций	из них указавшие сведения по работе медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь		
		лицам в возрасте 15 лет и более	детям в возрасте до 15 лет	
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0	
в том числе по удовлетворенности работой поликлиники, к которой прикреплены члены домохозяйства				
удовлетворены в полной мере	35,0	32,6	41,8	
удовлетворены не в полной мере	44,8	44,7	44,8	
не удовлетворены	14,2	15,2	11,4	
не посещают поликлинику	5,5	6,8	1,7	
не определено	0,6	0,7	0,2	
Домохозяйства, не удовлетворенные работой поликлиники, к которой прикреплены члены домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0	
из них не удовлетворены				
работой участкового врача	30,8	31,3	29,4	
работой врачей-специалистов	58,3	58,8	56,7	
работой среднего медперсонала по выполнению диагностических и лечебных процедур	15,7	15,8	15,4	
отсутствием необходимого оборудования и/или лекарственных препаратов	49,5	50,9	45,5	
состоянием и внешним видом медицинской организации	14,8	14,7	15,1	
состоянием внутренних помещений и кабинетов	14,7	15,1	13,7	
условиями для ожидания приема врача	35,8	35,2	37,5	
температурным режимом в помещении	14,6	13,8	17,0	
условиями пребывания для лиц с ограниченными возможностями	14,2	14,2	14,0	
состоянием туалетов для пациентов	25,2	25,1	25,5	
длительностью ожидания в очередях	77,5	77,3	78,1	
неудобным временем работы специалистов	33,3	32,9	34,6	
не удовлетворены по другим причинам	10,3	10,3	10,4	
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0	
в том числе по удовлетворенности организацией работы диагностических служб (УЗИ, ЭКГ, лаборатория, рентген и т.д.) в поликлинике, к которой прикреплены члены домохозяйства				
удовлетворены в полной мере	38,6	37,2	42,7	
удовлетворены не в полной мере	33,1	33,2	32,7	
не удовлетворены	13,0	13,7	10,9	
диагностические службы отсутствуют	2,7	2,6	3,0	
не посещали диагностические службы	11,6	12,2	9,9	
не определено	1,0	1,2	0,7	
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0	
в том числе по наличию трудностей с вызовом скорой медицинской помощи для членов домохозяйства				
имели трудности с вызовом скорой медицинской помощи	2,7	2,8	2,4	
не имели трудностей с вызовом скорой медицинской помощи	28,0	28,2	27,5	
не вызывали скорую медицинскую помощь	69,2	68,9	70,1	
не определено	0,1	0,1	0,0	
Домохозяйства, имевшие трудности с вызовом скорой помощи для членов домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0	
из них				
не смогли связаться с диспетчером	6,1	6,5	4,7	
отсутствовала свободная бригада	16,9	17,2	15,9	
даны рекомендации вместо принятия вызова	13,5	13,2	14,5	
пришлось очень долго ждать приезда бригады	60,1	61,7	54,5	
столкнулись с другими проблемами	19,9	18,9	23,1	

	Домохозяйства, указавшие сведения по работе медицинских организаций	из них указавшие сведения по работе медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь	
		лицам в возрасте 15 лет и более	детям в возрасте до 15 лет
Домохозяйства, имевшие трудности с вызовом скорой помощи для членов домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0
из них			
<b>результатом последнего вызова «скорой помощи» в целом</b>			
удовлетворены в полной мере	20,4	17,4	30,2
удовлетворены не в полной мере	35,7	38,2	27,3
не удовлетворены	38,3	38,5	37,8
не определено	5,6	5,9	4,7
<b>быстротой приезда бригады</b>			
полностью удовлетворены	10,7	9,0	16,1
не совсем удовлетворены	30,3	32,2	24,1
совершенно не удовлетворены	53,2	52,8	54,6
не определено	5,8	6,0	5,1
<b>наличием у работников «скорой» необходимых для оказания помощи лекарств</b>			
полностью удовлетворены	28,8	26,9	35,1
не совсем удовлетворены	38,9	40,9	32,3
совершенно не удовлетворены	24,9	25,2	24,0
не определено	7,4	7,0	8,6
<b>наличием у работников необходимого оборудования</b>			
полностью удовлетворены	26,8	26,6	27,7
не совсем удовлетворены	40,6	41,5	37,8
совершенно не удовлетворены	23,8	23,6	24,3
не определено	8,8	8,3	10,2
<b>профессионализмом работников «скорой помощи»</b>			
полностью удовлетворены	40,3	38,3	46,7
не совсем удовлетворены	34,6	37,5	25,0
совершенно не удовлетворены	17,8	16,8	20,9
не определено	7,4	7,4	7,4
<b>способностью доставить в хорошее медицинское учреждение для дальнейшего лечения</b>			
полностью удовлетворены	25,3	22,0	36,3
не совсем удовлетворены	32,4	34,6	25,1
совершенно не удовлетворены	30,1	30,9	27,3
не определено	12,2	12,5	11,3
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0
в том числе по наличию случаев госпитализации членов домохозяйства			
имевшие случаи госпитализации	11,8	12,8	8,9
не имевшие случаев госпитализации	88,2	87,2	91,1
среднее число случаев госпитализации членов домохозяйства	1,5	1,4	1,3
Домохозяйства, в которых за последние 12 месяцев были случаи госпитализации членов домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0
в том числе указали, что			
были существенные трудности организационного характера при оформлении на лечение в стационар	6,5	6,8	5,1
трудности организационного характера при оформлении на лечение в стационар были, но не существенные	14,6	14,9	13,7
трудностей организационного характера при оформлении на лечение в стационар практически не было	78,8	78,3	81,2
не определено	0,0	0,0	0,0

	Домохозяйства, указавшие сведения по работе медицинских организаций	из них указавшие сведения по работе медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь	
		лицам в возрасте 15 лет и более	детям в возрасте до 15 лет
Домохозяйства, в которых за последние 12 месяцев были случаи госпитализации членов домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0
из них			
<b>оплачивали медицинскую помощь, которая должна быть оказана бесплатно</b>			
это происходило довольно часто	4,0	4,3	3,1
иногда случалось	12,5	13,3	9,2
не приходилось	83,2	82,3	86,7
не определено	0,3	0,1	1,0
<b>покупали или дополнительно оплачивали лекарства и перевязочные материалы для проведения лечения</b>			
пришлось оплатить все лекарства и перевязочные материалы, необходимые для лечения или большую их часть	7,4	7,7	6,0
пришлось заплатить за отдельные лекарства и/или перевязочные материалы	41,3	42,2	37,7
все лекарства и перевязочные материалы для лечения были предоставлены бесплатно	51,3	50,1	56,3
<b>неофициально доплачивали врачу (медицинскому персоналу) за лечение (обследование)</b>			
довольно часто	4,9	5,1	4,2
иногда случалось	16,2	17,6	10,6
не приходилось	78,6	77,2	84,2
не определено	0,3	0,2	1,0
Домохозяйства, в которых за последние 12 месяцев были случаи госпитализации членов домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0
и них			
имевшие случаи внутрибольничного инфицирования и осложнений	1,7	1,5	2,6
имевшие случаи повторной (внеплановой) госпитализации по поводу этого же заболевания	5,4	5,8	4,0
имевшие случаи расхождения диагнозов у врачей (во время госпитализации)	4,7	4,7	4,9
имевшие другие случаи, связанные с низким качеством медицинской помощи, оказанной при госпитализации	5,5	5,5	5,7
не имевшие случаев, связанных с низким качеством медицинской помощи, во время госпитализации и/или по ее окончании	85,8	86,1	84,7
Домохозяйства, в которых за последние 12 месяцев были случаи госпитализации членов домохозяйства - всего	100,0	100,0	100,0
в том числе по оценке работы медицинской организации			
<b>профессионализм врачей</b>			
полностью удовлетворены	68,5	68,7	67,9
не совсем удовлетворены	27,8	28,3	25,9
совершенно не удовлетворены	2,8	2,7	3,3
не определено	0,8	0,3	2,8
<b>отношение врачей к пациентам (доброжелательность, отзывчивость)</b>			
полностью удовлетворены	69,6	68,7	73,0
не совсем удовлетворены	26,2	27,0	23,0
совершенно не удовлетворены	4,1	4,1	3,9
не определено	0,1	0,1	0,1
<b>профессионализм медицинских сестер и санитарок (ов)</b>			
полностью удовлетворены	71,0	70,8	71,7
не совсем удовлетворены	23,4	23,7	22,6
совершенно не удовлетворены	4,7	4,9	3,9
не определено	0,9	0,7	1,8
<b>отношение медицинских сестер и нянечек к пациентам (доброжелательность, отзывчивость)</b>			
полностью удовлетворены	67,6	67,9	66,5
не совсем удовлетворены	27,0	26,6	28,6
совершенно не удовлетворены	5,2	5,3	4,8
не определено	0,3	0,3	0,2
<b>наличие современного оборудования для лечения и проведения диагностики</b>			
полностью удовлетворены	51,6	51,2	53,1
не совсем удовлетворены	34,3	35,1	30,8
совершенно не удовлетворены	12,7	12,4	14,2
не определено	1,4	1,3	1,9

	Домохозяйства, указавшие сведения по работе медицинских организаций	из них указавшие сведения по работе медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь	
		лицам в возрасте 15 лет и более	детям в возрасте до 15 лет
<b>наличие необходимых лекарственных препаратов в стационаре</b>			
полностью удовлетворены	46,2	45,3	50,1
не совсем удовлетворены	41,5	42,1	38,9
совершенно не удовлетворены	12,0	12,3	10,9
не определено	0,3	0,3	0,2
<b>комфортность условий пребывания (состояние помещений, питание, предоставление постельного белья)</b>			
полностью удовлетворены	45,9	46,0	45,5
не совсем удовлетворены	39,4	40,5	35,3
совершенно не удовлетворены	14,6	13,5	19,1
не определено	0,1	0,1	0,1
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0
в том за последние 12 месяцев			
письменно обращались с претензиями (жалобами) на неудовлетворительное оказание медицинской помощи	0,2	0,3	0,1
устно обращались с претензиями (жалобами) на неудовлетворительное оказание медицинской помощи	1,2	1,3	0,7
не обращались с претензиями (жалобами) на неудовлетворительное оказание медицинской помощи лицам	98,5	98,3	99,0
не определено	0,1	0,1	0,2
Домохозяйства, в течение последних 12 месяцев обращавшиеся с претензиями (жалобами) на неудовлетворительное оказание медицинской помощи членам домохозяйства - всего			
	100,0	100,0	100,0
в том числе			
получили ответ на жалобу по истечении установленного срока	70,4	69,7	74,2
не получили ответа на жалобу по истечении установленного срока	28,8	29,4	25,8
не определено	0,7	0,9	0,0
Домохозяйства, в течение последних 12 месяцев обращавшиеся и получившие ответ на претензию (жалобу) на неудовлетворительное оказание медицинской помощи членам домохозяйства - всего			
	100,0	100,0	100,0
в том числе			
в полной мере удовлетворены полученным ответом	51,3	54,7	34,6
не в полной мере удовлетворены полученным ответом	28,1	25,1	42,6
не удовлетворены полученным ответом	20,0	19,7	21,3
не определено	0,6	0,4	1,5
Домохозяйства, в течение последних 12 месяцев обращавшиеся с претензиями (жалобами) на неудовлетворительное оказание медицинской помощи членам домохозяйства - всего			
	100,0	100,0	100,0
в том числе по причине обращения			
отказ в оказании медицинской помощи	8,1	8,7	5,2
плохая организация приёма пациентов	37,0	38,4	29,7
оплата услуги, которая должна быть бесплатной	6,0	6,7	2,3
плохое качество медицинской помощи	14,8	11,6	31,7
проблемы с льготным лекарственным обеспечением	6,2	5,6	9,6
плохое отношение со стороны медицинского персонала	21,2	22,5	14,5
другое	6,6	6,6	6,9

	Домохозяйства, указавшие сведения по работе медицинских организаций	из них указавшие сведения по работе медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь	
		лицам в возрасте 15 лет и более	детям в возрасте до 15 лет
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0
в том числе			
имеющие доступ к платным медицинским услугам без ограничений или с небольшими ограничениями расходов на другие цели	23,7	22,9	25,8
имеющие доступ к платным медицинским услугам при существенных ограничениях расходов на другие цели	55,2	55,1	55,3
не имеющие доступа к платным медицинским услугам из-за отсутствия средств	17,9	18,9	15,3
не имеющие доступа к платным медицинским услугам по другим причинам (отсутствие таковых по месту жительства и др.)	1,9	1,9	2,1
не определено	1,3	1,2	1,5
Все домохозяйства	100,0	100,0	100,0
из них, указавшие на наличие негативных явлений в медицинском обслуживании члены домохозяйства			
увеличение объема платной медицинской помощи	82,8	84,9	76,7
высокая стоимость лекарств	95,8	96,2	94,6
снижение качества медицинского обслуживания	62,2	64,0	57,0
отсутствие правовой защиты пациента	57,8	58,8	55,1
недостаточное количество хорошо оснащенных поликлиник	64,4	65,1	62,5
недостаточное количество хорошо оснащенных больниц	62,4	63,0	60,8
невнимательное отношение медицинского персонала в лечебных учреждениях	53,1	54,9	47,9
недостаточно высокая квалификация медицинского персонала	53,6	55,0	49,7
Домохозяйства, имеющие в своем составе инвалидов <sup>1</sup> , нуждающиеся в технических средствах реабилитации <sup>2</sup> – всего	100,0	100,0	100,0
в том числе указали			
на наличие недостатков в предоставленных технических средствах реабилитации и/или процедуре их получения	31,0	30,1	49,9
на отсутствие недостатков в предоставленных технических средствах реабилитации и процедуре их получения	64,3	65,0	49,1
не определено	4,8	4,9	1,0
Домохозяйства, указавшие на наличие недостатков в предоставленных технических средствах реабилитации и/или процедуре их получения – всего	100,0	100,0	... <sup>3</sup>
из них по причине			
низкое качество	24,9	24,7	...
сложность и трудоемкость процедуры получения	45,8	44,9	...
необходимость повторного прохождения медико- социальной экспертизы при повторном получении средств	17,5	16,8	...
отсутствие права выбора средств и/или возможности самостоятельного приобретения	25,0	23,0	...
отсутствие возможности замены средств на более подходящие	19,5	17,8	...
требование сдачи старого технического средства при выдаче нового	2,5	2,1	...
длительность ожидания очереди на получение средств	33,1	33,4	...
другие проблемы	14,5	14,0	...
не определено	0,0	0,0	...

<sup>1</sup> За исключением лиц, для которых не разработана индивидуальная программа реабилитации.

<sup>2</sup> Очки (контактные линзы), слуховой аппарат, ходунки, поручни, трости, инвалидная коляска, протезы, протезно-ортопедические изделия, другие технические средства.

<sup>3</sup> Здесь и далее - отметка « ... » (многоточие) означает, что число ответов респондентов (число наблюдений), составляет менее 50.