

**НЕЗАВИСИМОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ  
НАСЕЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ В РАБОТЕ ПОЛИКЛИНИК  
(часть II)**

**Эрлих Алексей Дмитриевич, д.м.н.  
с.н.с. НИИ Физико-химической медицины ФМБА РФ**

**совместно  
с «Zelenograd.ru»**

## ПРЕДПОСЫЛКИ

Постановление правительства Москвы от 7 апреля 2011 г. № 114-ПП «О Программе модернизации здравоохранения города Москвы на 2011-2012 годы»



Ключевые положения модернизации амбулаторного звена:

- 1) Электронная система записи;
- 2) Повышение материально-технической базы;
- 3) Перестройка структур поликлиник

(создание амбулаторных центров и филиалов).

---

**РЕЗУЛЬТАТЫ МОДЕРНИЗАЦИИ**



## ПРЕДПОСЫЛКИ

В сентябре 2013 года по инициативе Zelenograd.ru было проведено независимое исследование по удовлетворённости населения работой поликлиник.

Исследование проводилось в виде опроса на выходе из поликлиник.

В октябре 2014 года по схожей схеме было проведено повторное аналогичное исследование.

# ЦЕЛЬ – ОЦЕНИТЬ ОТНОШЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ К РЕФОРМАМ

## МЕТОД

Опрос посетителей на выходе из поликлиник

## ВРЕМЯ

с 20 по 24 октября 2014 года

## МЕСТО

Все поликлиники Зеленоградского округа Москвы.  
Взрослые (n=5) – №№ 65, 201, 230, 152, 184  
Детские (n=4) – №№ 90, 54, 105, 84

## ВОПРОСЫ

Респондентам предлагалось оценить изменения в работе поликлиник за последний год:

1. Общее качество работы
2. Запись на приём
3. Очереди к участковым
4. Очереди на диагностические обследования
5. Очереди к узким специалистам
6. Качество работы врачей/медсестер
7. Факт пользования платными медицинскими услугами

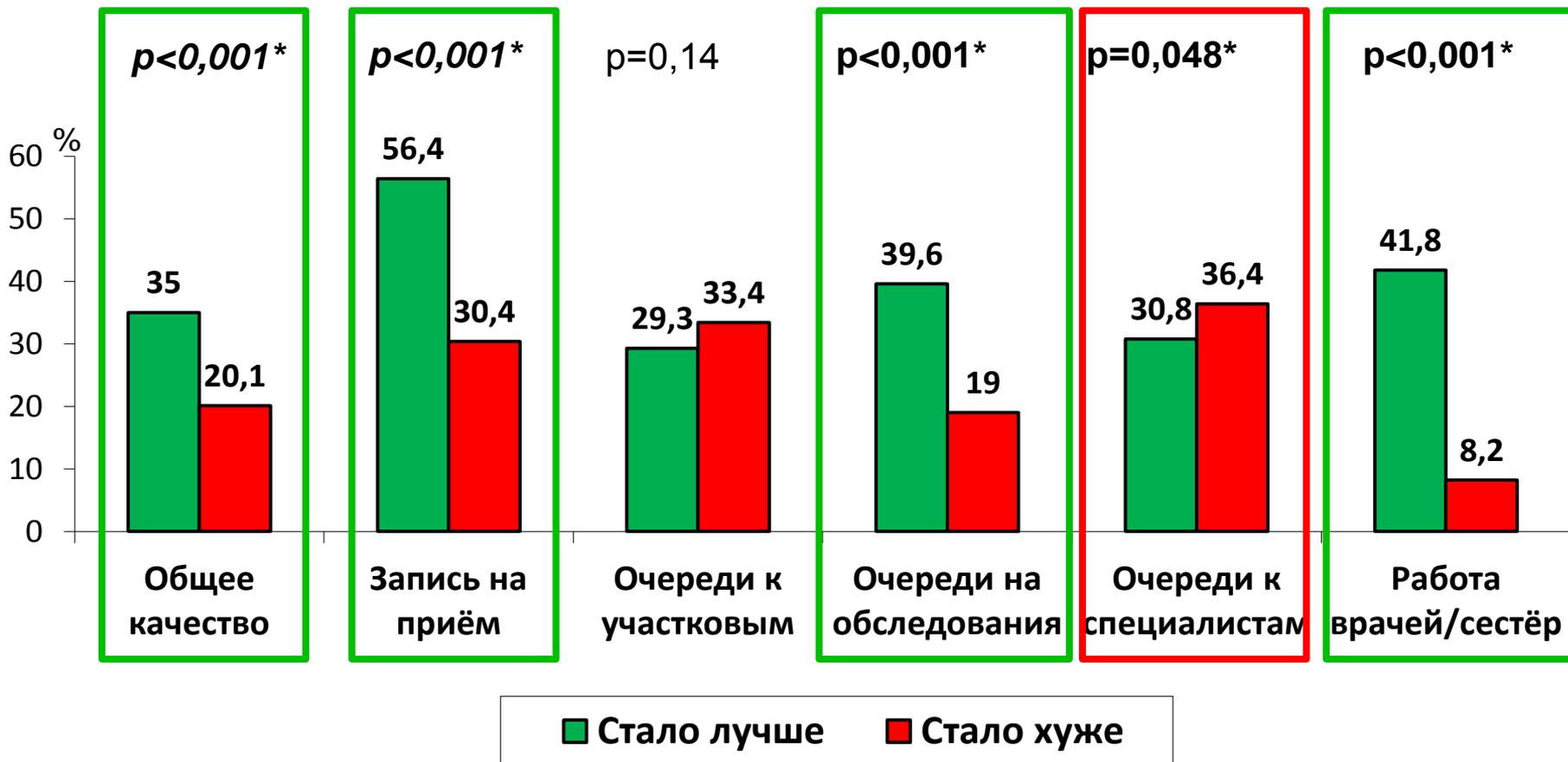
## ОТВЕТЫ

«Стало лучше»; «стало хуже»; «затрудняюсь ответить»

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Всего было опрошено  
**877** респондентов

# Частота ответов на вопросы у ВСЕХ респондентов (n=877)



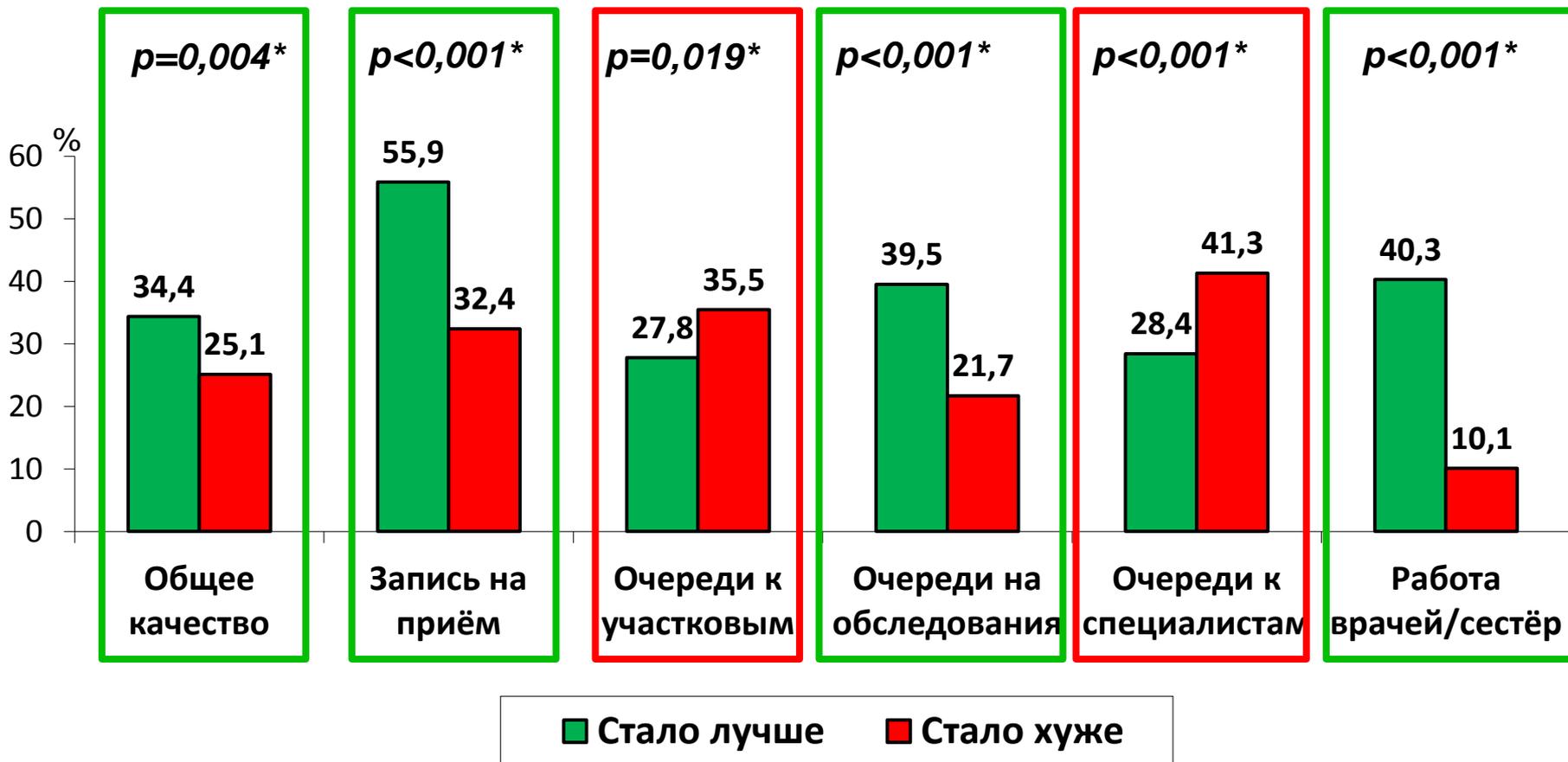
\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

В общей группе респондентов при оценке общего качества работы, записи на приём, очередей на обследования, а также качества работы врачей/медсестёр, частота ответов «стало лучше» была статистически значимо выше, чем ответов «стало хуже».

Оценивая очереди к узким специалистам респонденты значимо чаще давали ответ «стало хуже».

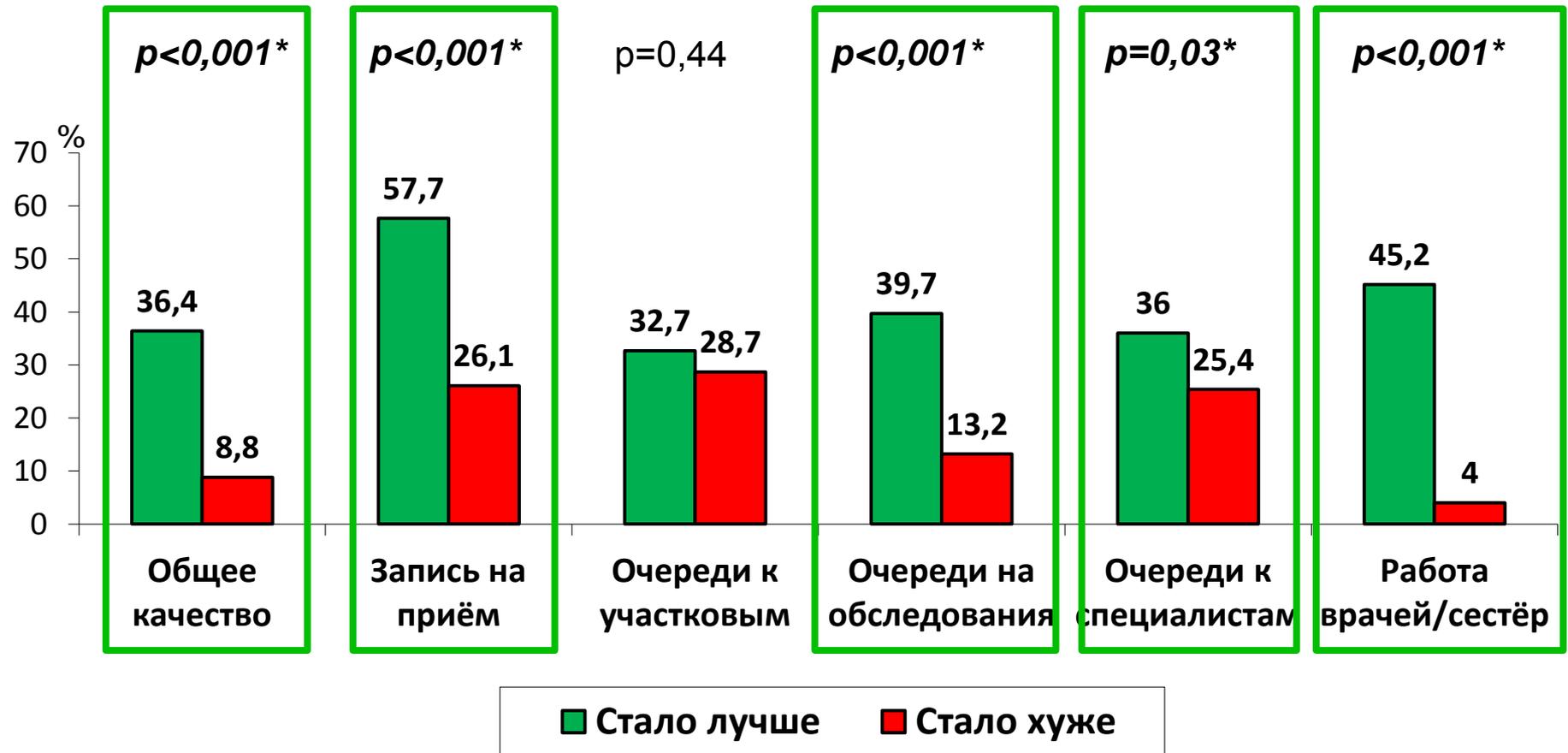
На вопрос про очереди к участковым частота ответов «стало лучше» и «стало хуже» достоверно не различалась.

# Частота ответов на вопросы у респондентов ВЗРОСЛЫХ поликлиник (n=605)



\*  $p<0,05$  статистически достоверное различие

# Частота ответов на вопросы у респондентов ДЕТСКИХ поликлиник (n=272)

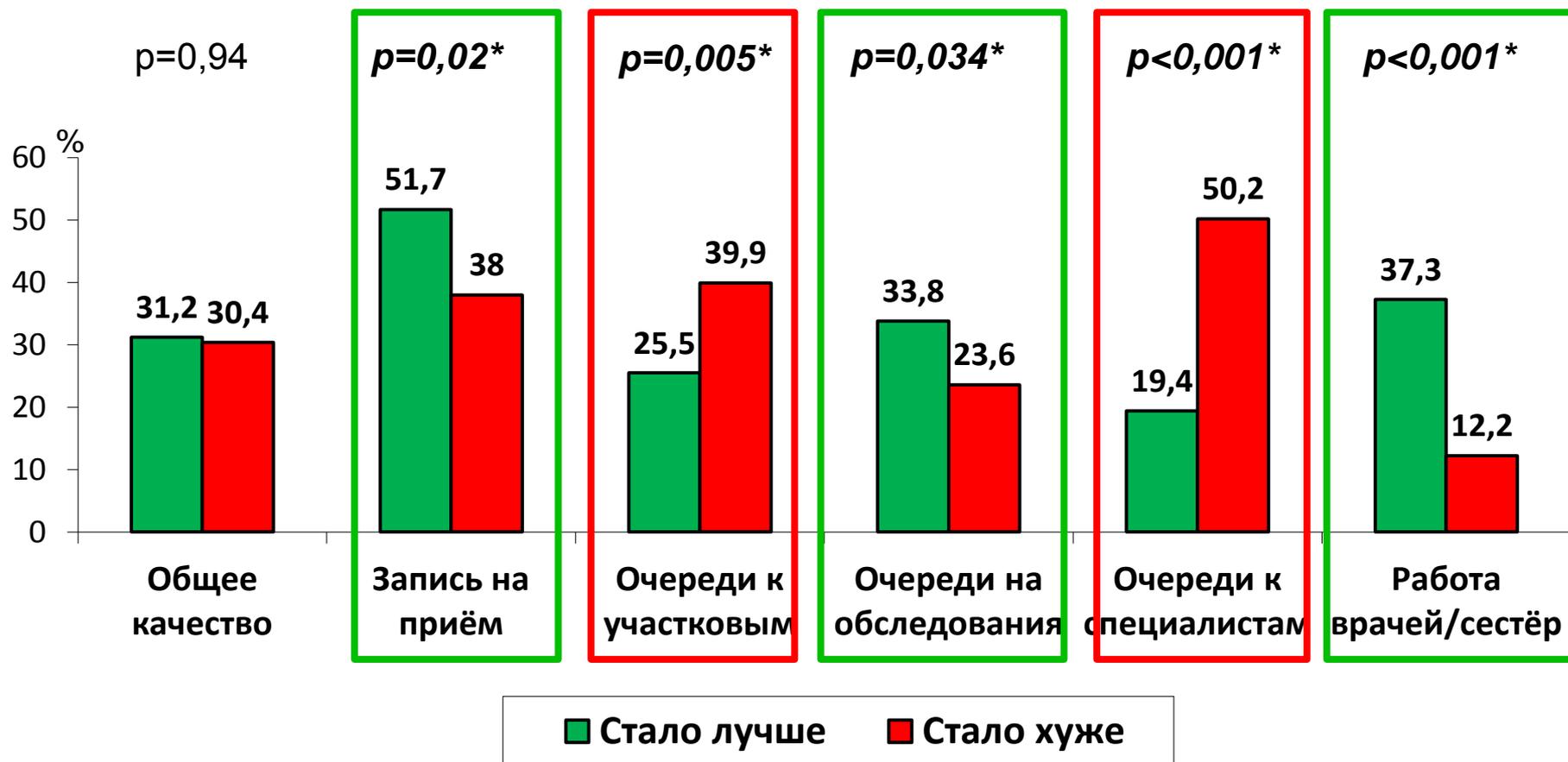


\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

Среди посетителей взрослых поликлиник, оценивая очереди к участковым и узким специалистам достоверно больше человек ответило, что «стало хуже», а по остальным показателям частота ответов «стало лучше» была значимо выше.

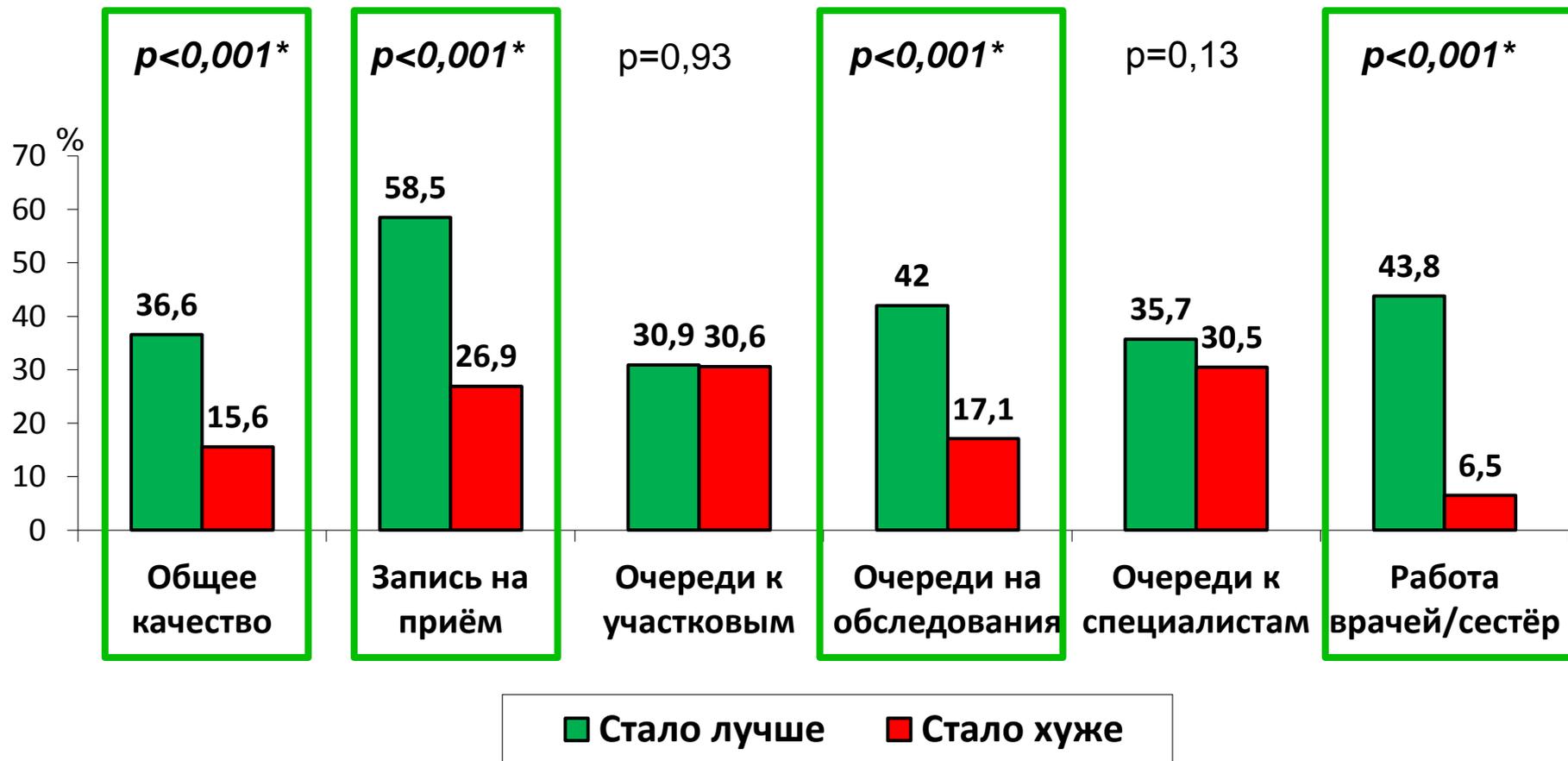
Среди посетителей детских поликлиник достоверно больше респондентов на все вопросы, кроме того, который касался очередей к участковым, ответили, что «стало лучше».

# Частота ответов на вопросы у «ПОЖИЛЫХ» ( $\geq 65$ года) респондентов (n=263)



\*  $p<0,05$  статистически достоверное различие

# Частота ответов на вопросы у «МОЛОДЫХ» (<65 года) респондентов (n=614)



\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

Пожилые респонденты (65 лет и старше), значительно чаще отмечали, что очереди к участковым и узким специалистам «стали хуже».

Значимо чаще пожилые респонденты указывали, что записи на приём, очереди на обследования и качество работы медиков «стали лучше».

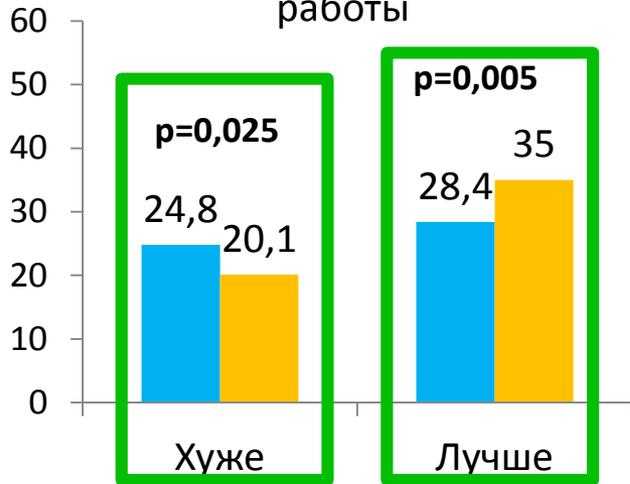
Общее качество работы поликлиник пожилые респонденты с одинаковой частотой оценили «лучше» и «хуже».

Молодые респонденты (менее 65 лет) оценивая общее качество работы поликлиник, записи на приём, очереди на обследования, работу медиков достоверно чаще отмечали, что «стало лучше».

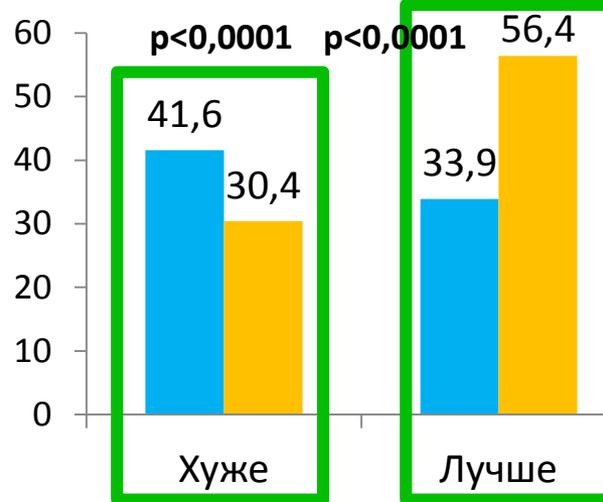
В отношении очередей к участковым и узким специалистам ответы «лучше» и «хуже» молодые респонденты давали одинаково часто.

# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах

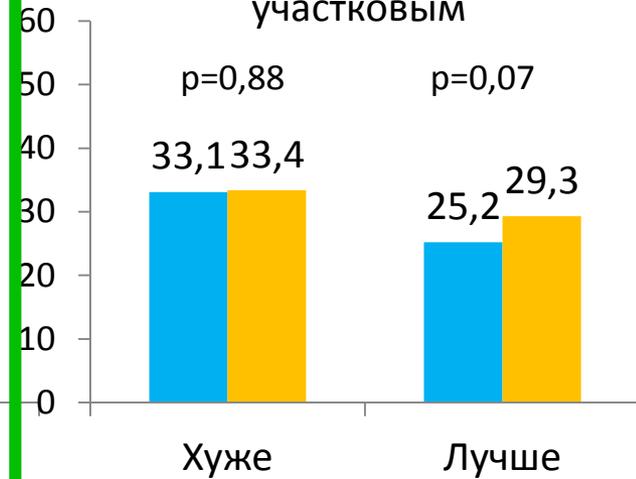
Общее качество работы



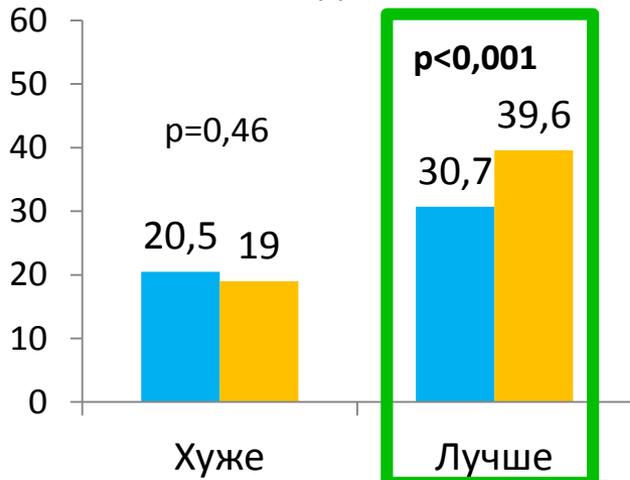
Запись на приём



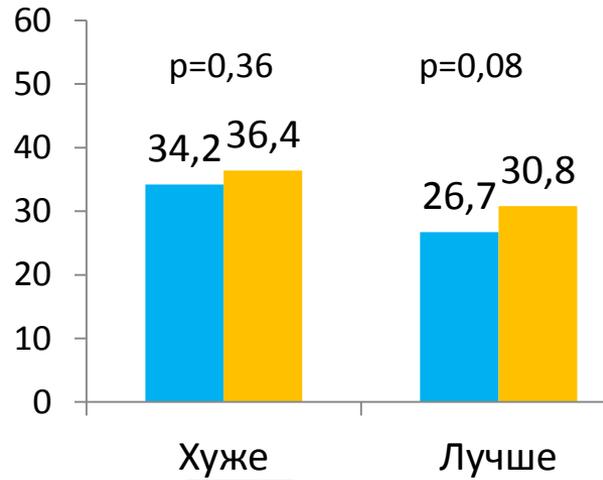
Очереди к участковым



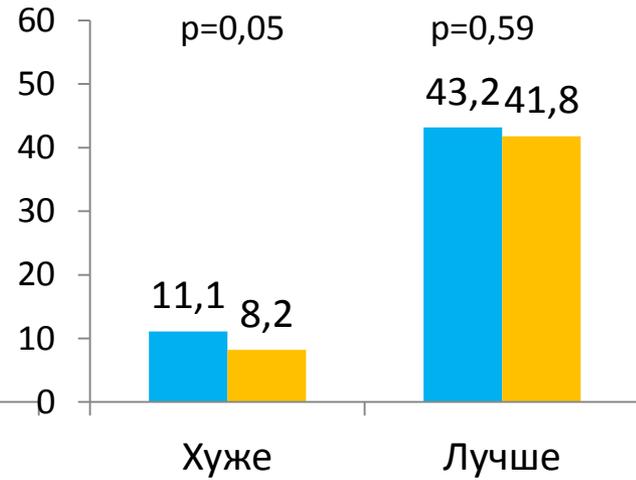
Запись на обследование



Запись к специалистам



Работа медиков



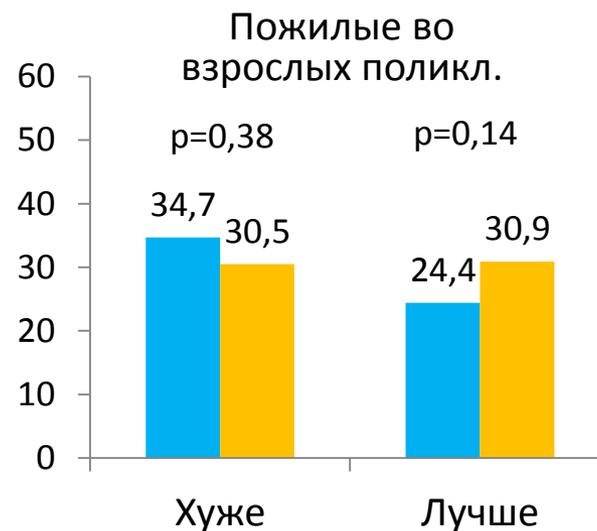
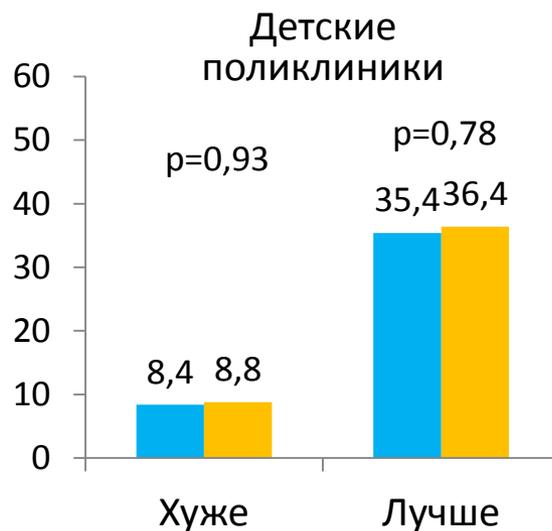
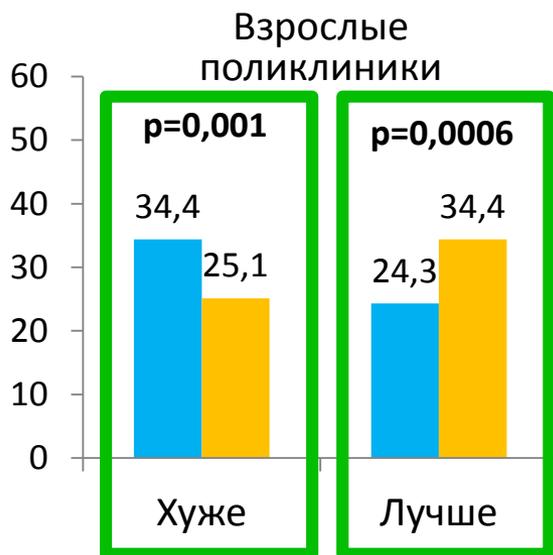
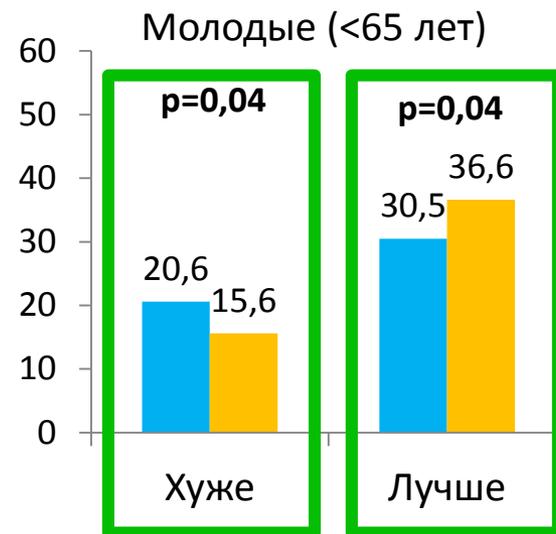
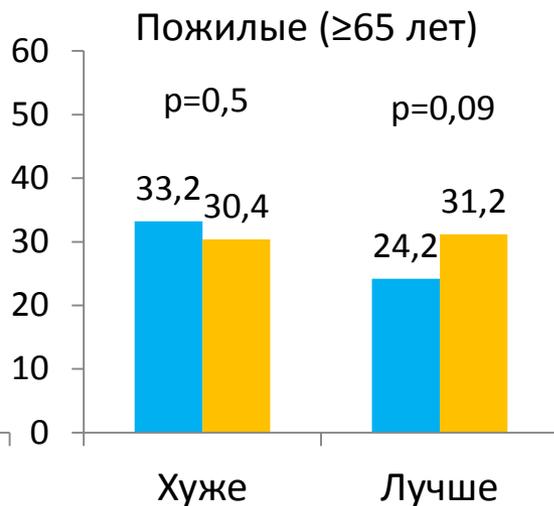
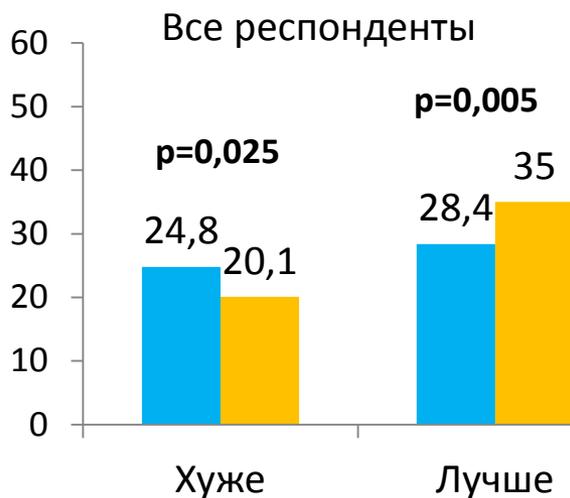
2013 год 2014 год

\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

При сравнении с 2013 годом в 2014 году респонденты, оценивая общее качество работы поликлиник и записи на приём значительно чаще давали ответ «стало лучше», и значительно реже – ответ «стало хуже».

Частота ответа «стало лучше» в отношении записи на обследование 2014 году было достоверно выше, чем в 2013 году.

# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах. Общее качество работы

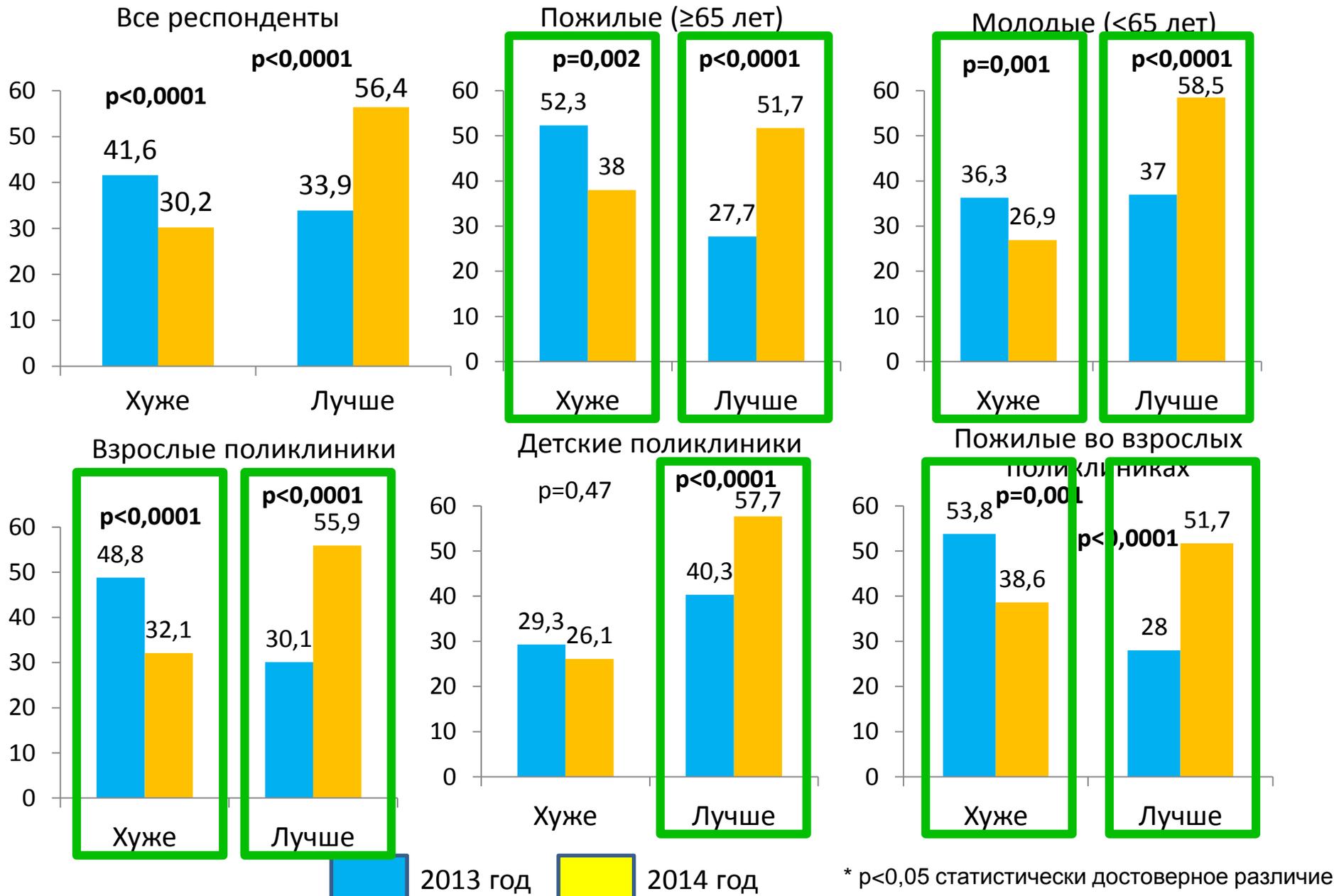


2013 год 2014 год

\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

В отношении общего качества работы явная позитивная динамика (уменьшилась частота ответов «хуже» и увеличилась частота ответов «лучше») в 2014 году по сравнению с 2013 годом отмечается только среди подгруппы молодых респондентов и среди респондентов взрослых поликлиник. Среди других подгрупп значимого изменения в оценке общего качества работы не отмечается.

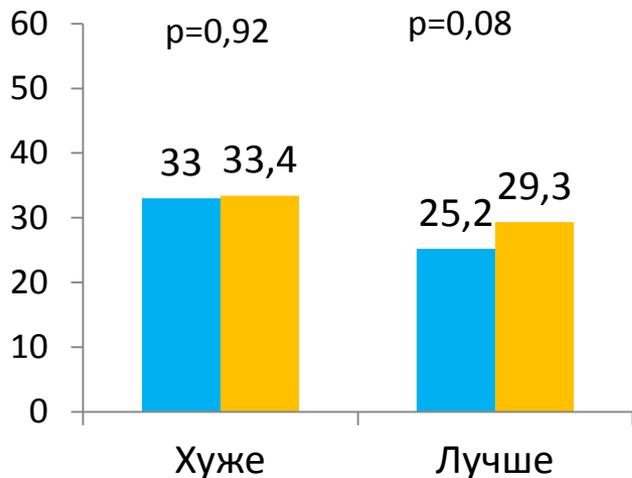
# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах. Запись на приём.



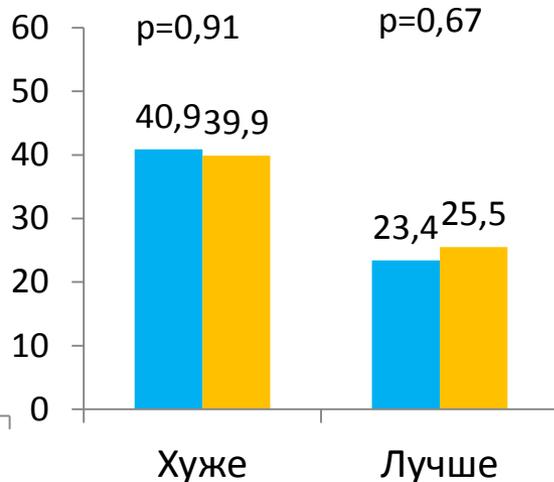
В отношении записи на приём явная позитивная динамика (уменьшилась частота ответов «хуже» и увеличилась частота ответов «лучше») в 2014 году по сравнению с 2013 годом отмечается почти среди всех подгрупп респондентов.

# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах. Очереди к участковым.

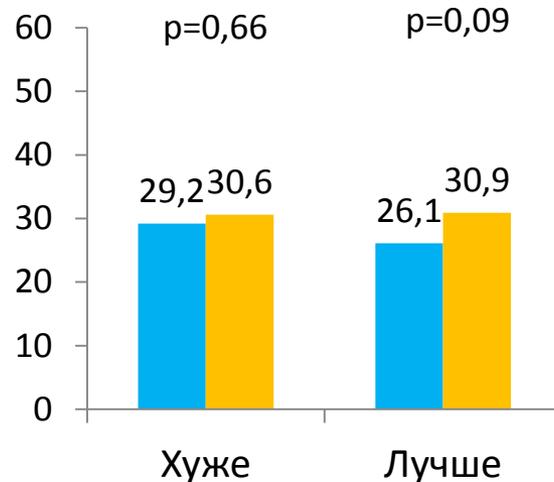
Все респонденты



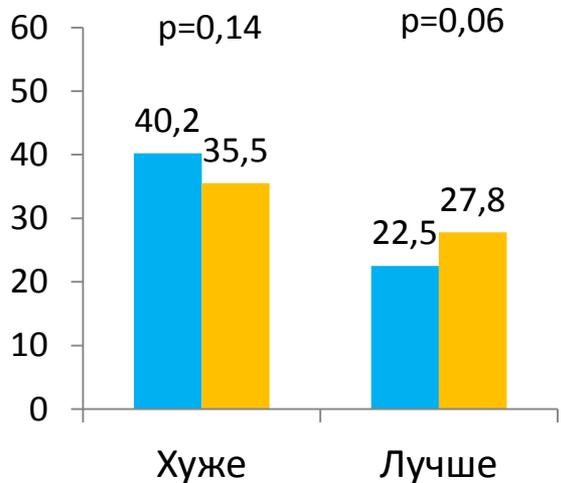
Пожилые ( $\geq 65$  лет)



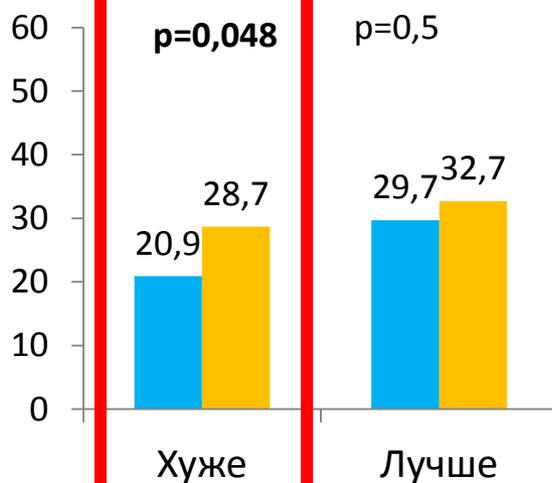
Молодые ( $< 65$  лет)



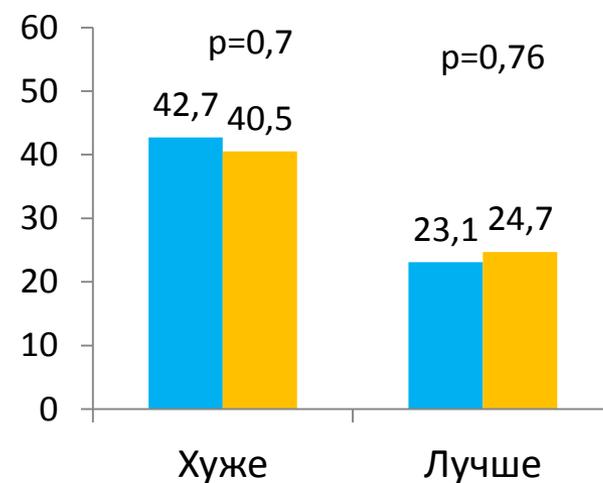
Взрослые поликлиники



Детские поликлиники



Пожилые во взрослых поликлиниках



2013 год 2014 год

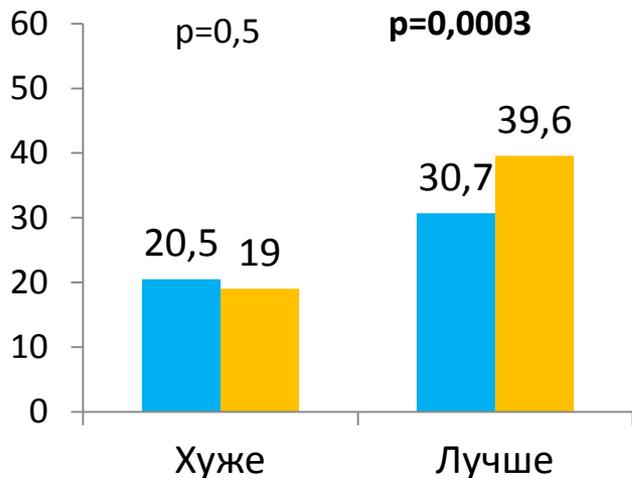
\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

В отношении очереди к участковым не было выявлено значимых различий в ответах респондентов разных подгрупп в 2014 году по сравнению с 2013 годом.

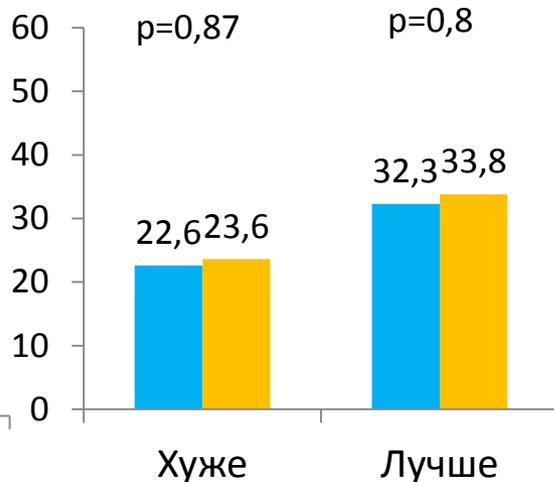
Посетители детских поликлиник в 2014 году достоверно чаще, чем в 2013 году отмечали, что очереди к узким специалистам «стали хуже».

# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах. Очереди на обследования.

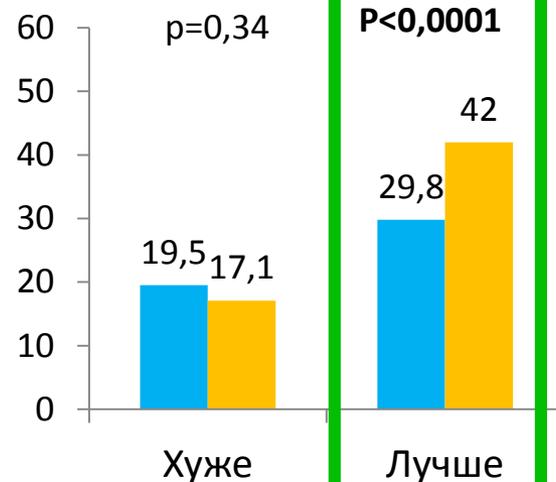
Все респонденты



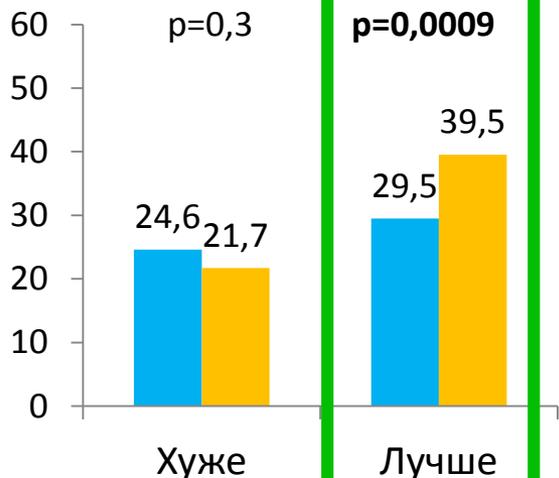
Пожилые (≥65 лет)



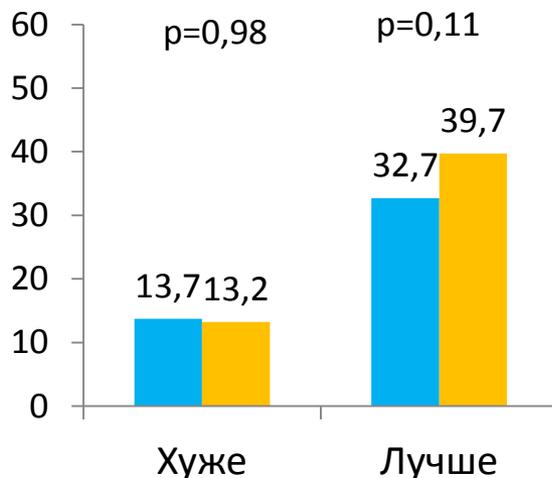
Молодые (<65 лет)



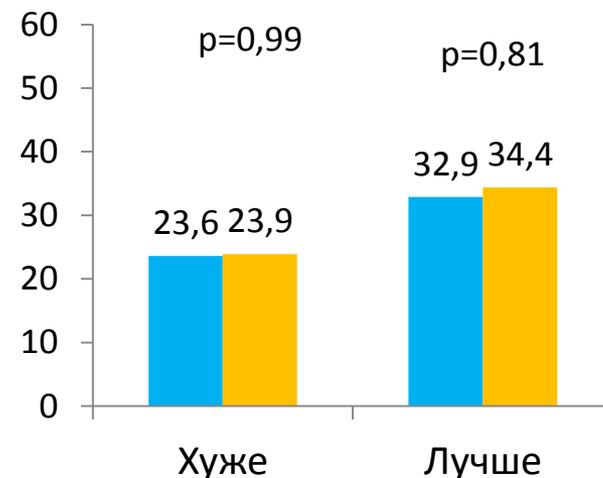
Взрослые поликлиники



Детские поликлиники



Пожилые во взрослых поликлиниках

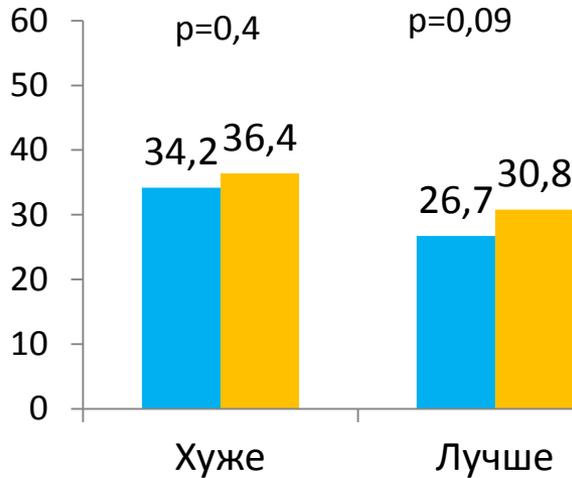


2013 год 2014 год

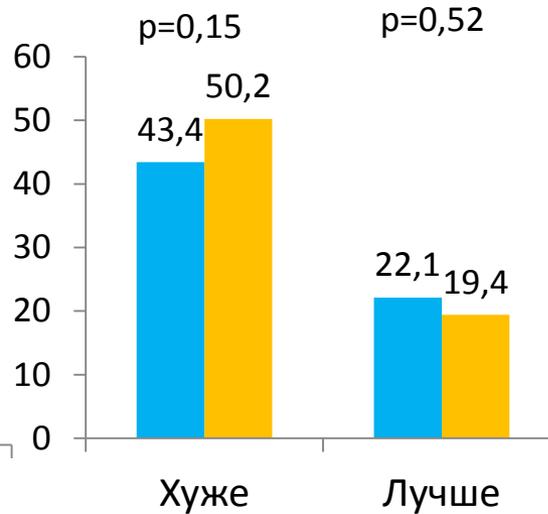
\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах. Очереди к специалистам.

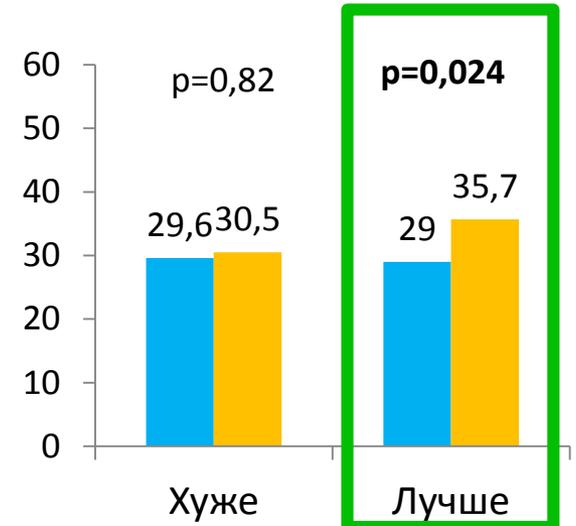
Все респонденты



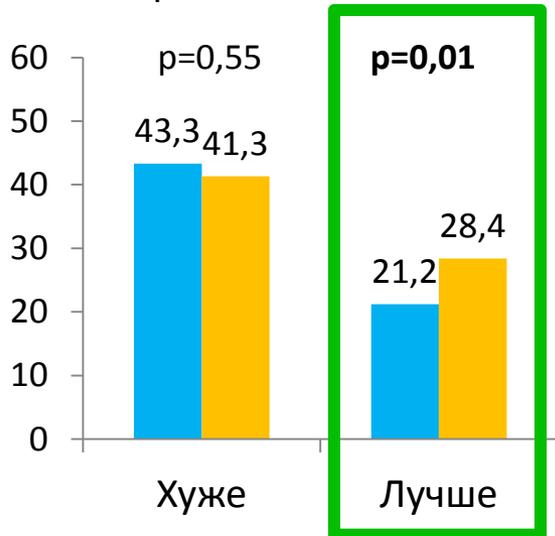
Пожилые (≥65 лет)



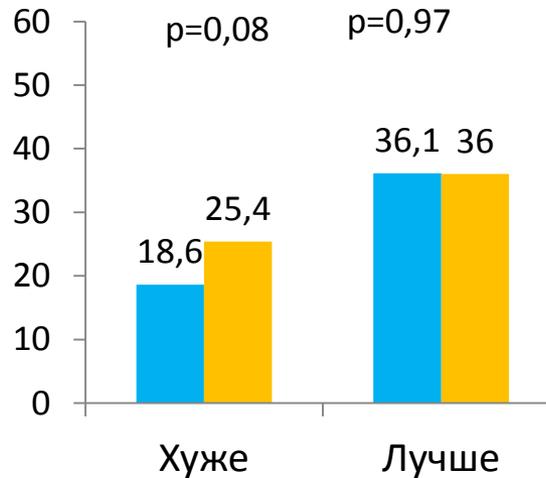
Молодые (<65 лет)



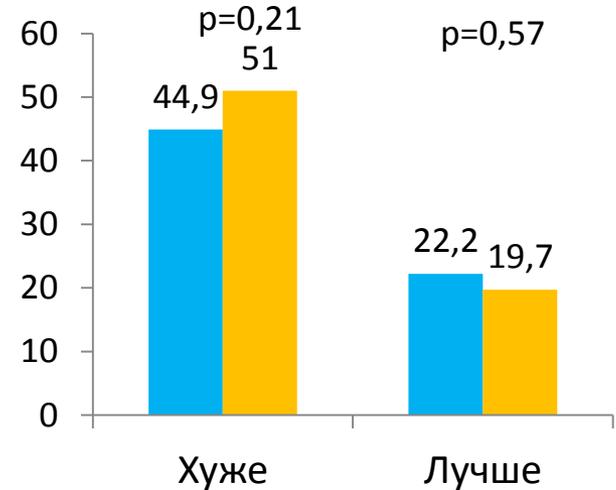
Взрослые поликлиники



Детские поликлиники



Пожилые во взрослых поликлиниках



2013 год 2014 год

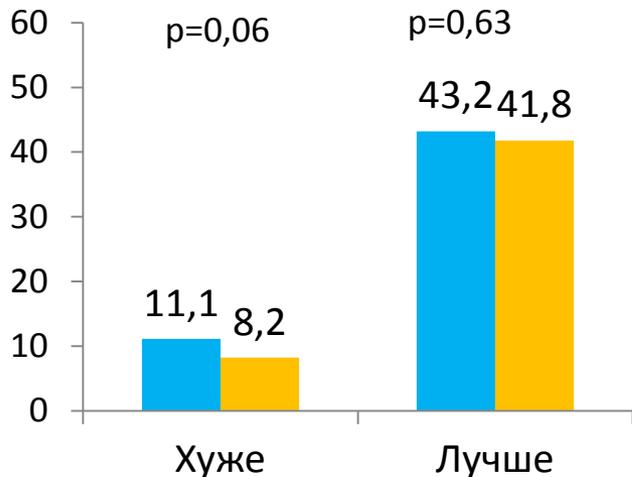
\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

В отношении очереди на обследование и очередей к специалистам молодые респонденты и посетители взрослых поликлиник в 2014 году по сравнению с 2013 годом достоверно чаще отвечали, что «стало лучше».

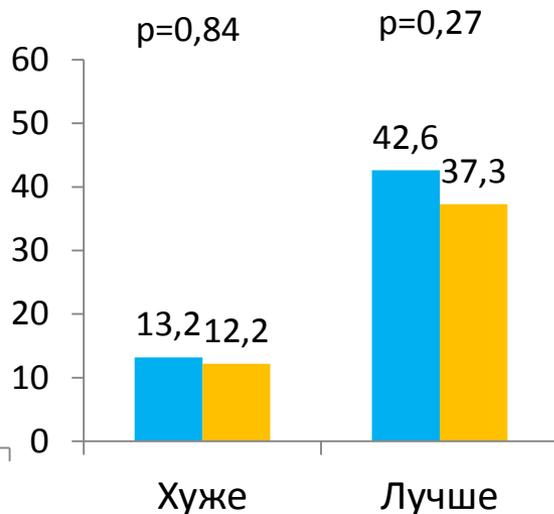
Среди других подгрупп в этих вопросах достоверных различий между 2014 и 2013 годом в разных подгруппах не было.

# Сравнение ответов в 2013 и 2014 годах. Работа медиков.

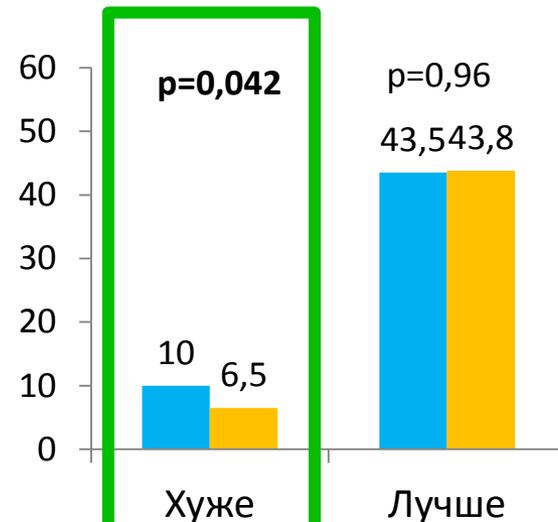
Все респонденты



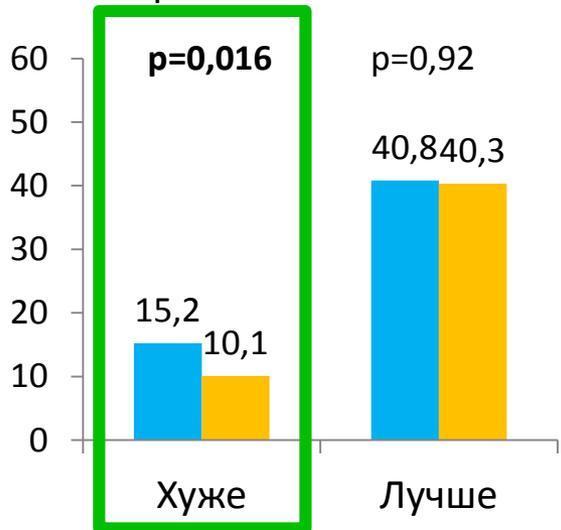
Пожилые (≥65 лет)



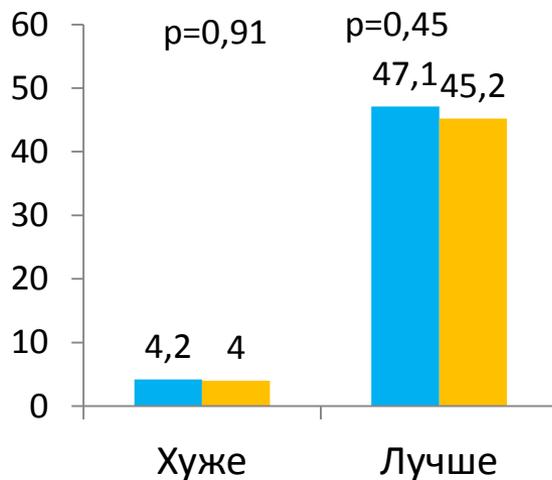
Молодые (<65 лет)



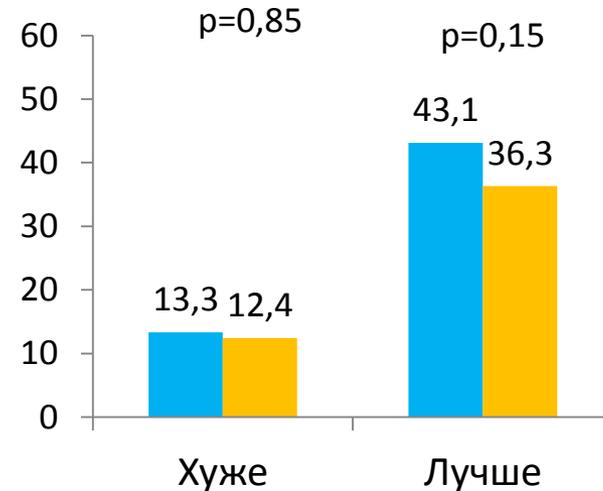
Взрослые поликлиники



Детские поликлиники



Пожилые во взрослых поликлиниках



2013 год 2014 год

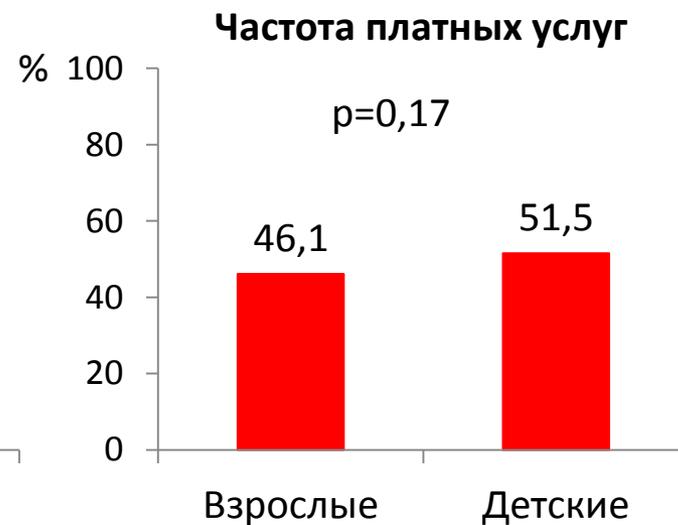
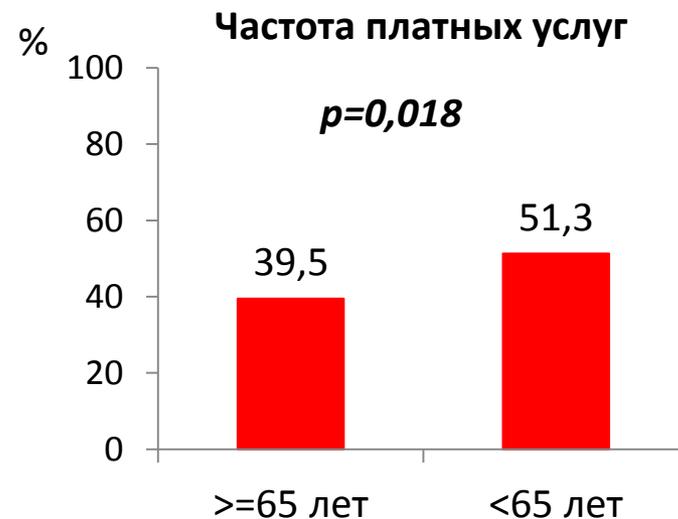
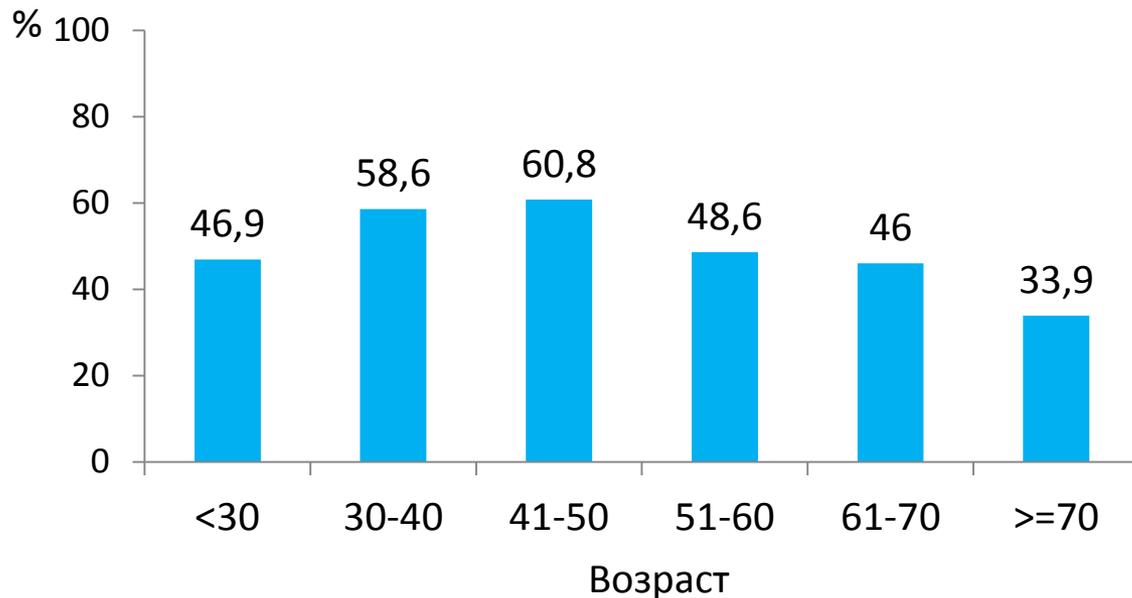
\*  $p < 0,05$  статистически достоверное различие

В отношении оценки работы врачей/медсестёр молодые респонденты и посетители взрослых поликлиник в 2014 году значимо реже, чем в 2013 году отвечали, что этот показатель «стал хуже».

# Платные услуги

Доля пациентов,  
которые заявили,  
что пользовались  
платными медицинскими услугами  
**47,8%**

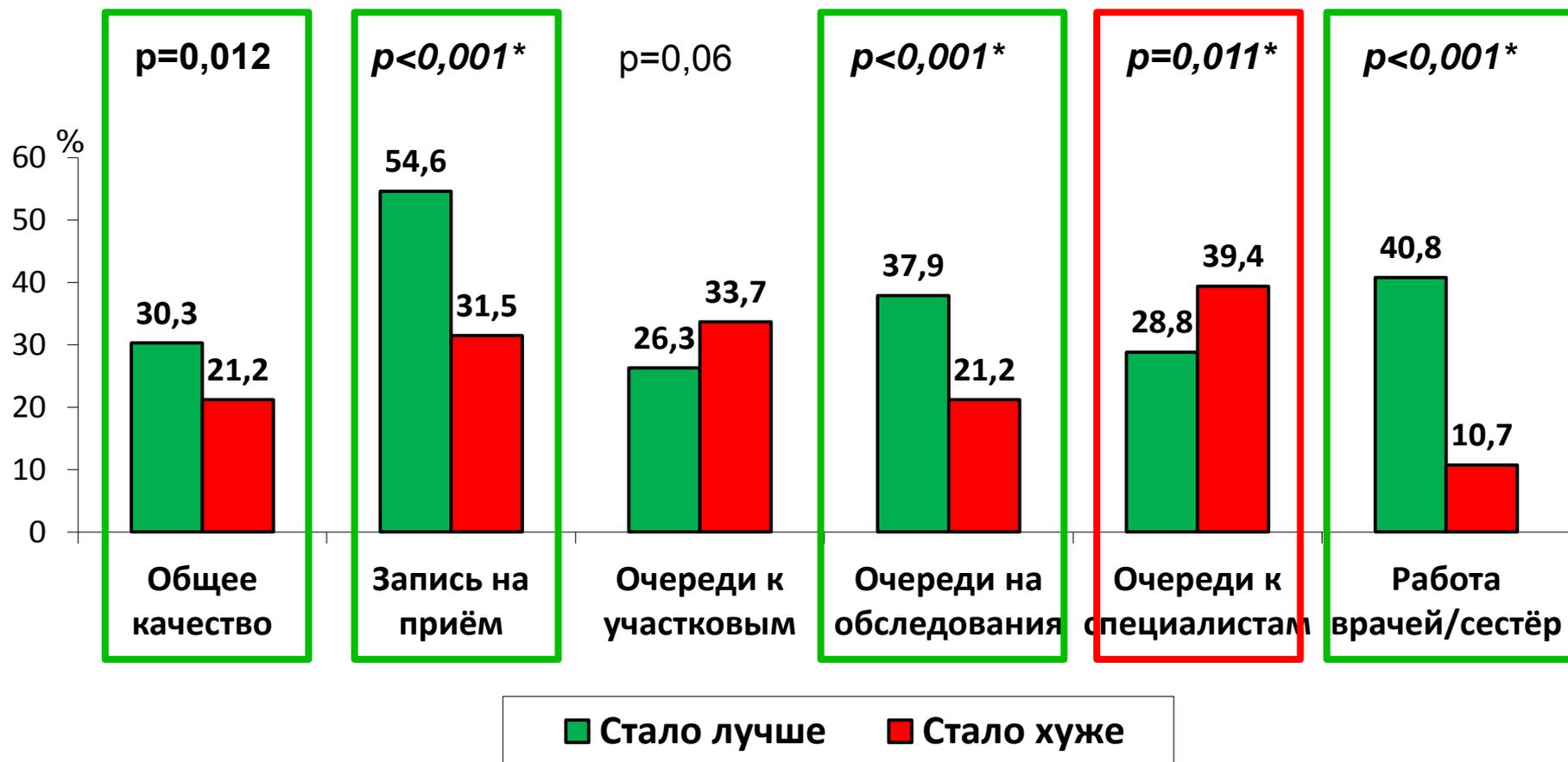
Частота пользования платными услугами



Почти половина опрошенных посетителей поликлиник указали, что пользовались платными медицинскими услугами. Среди молодых респондентов, доля тех, кто пользуется платными медицинскими услугами, была значимо большей, чем среди пожилых.

Доля респондентов, пользующихся платными медицинскими услугами, среди посетителей детских и взрослых поликлиник значимо не отличалась, хотя есть тенденция к тому, что посетители детских поликлиник чаще пользовались платными медицинскими услугами.

# Частота ответов на вопросы у респондентов, которые пользовались платной медициной (n=419)



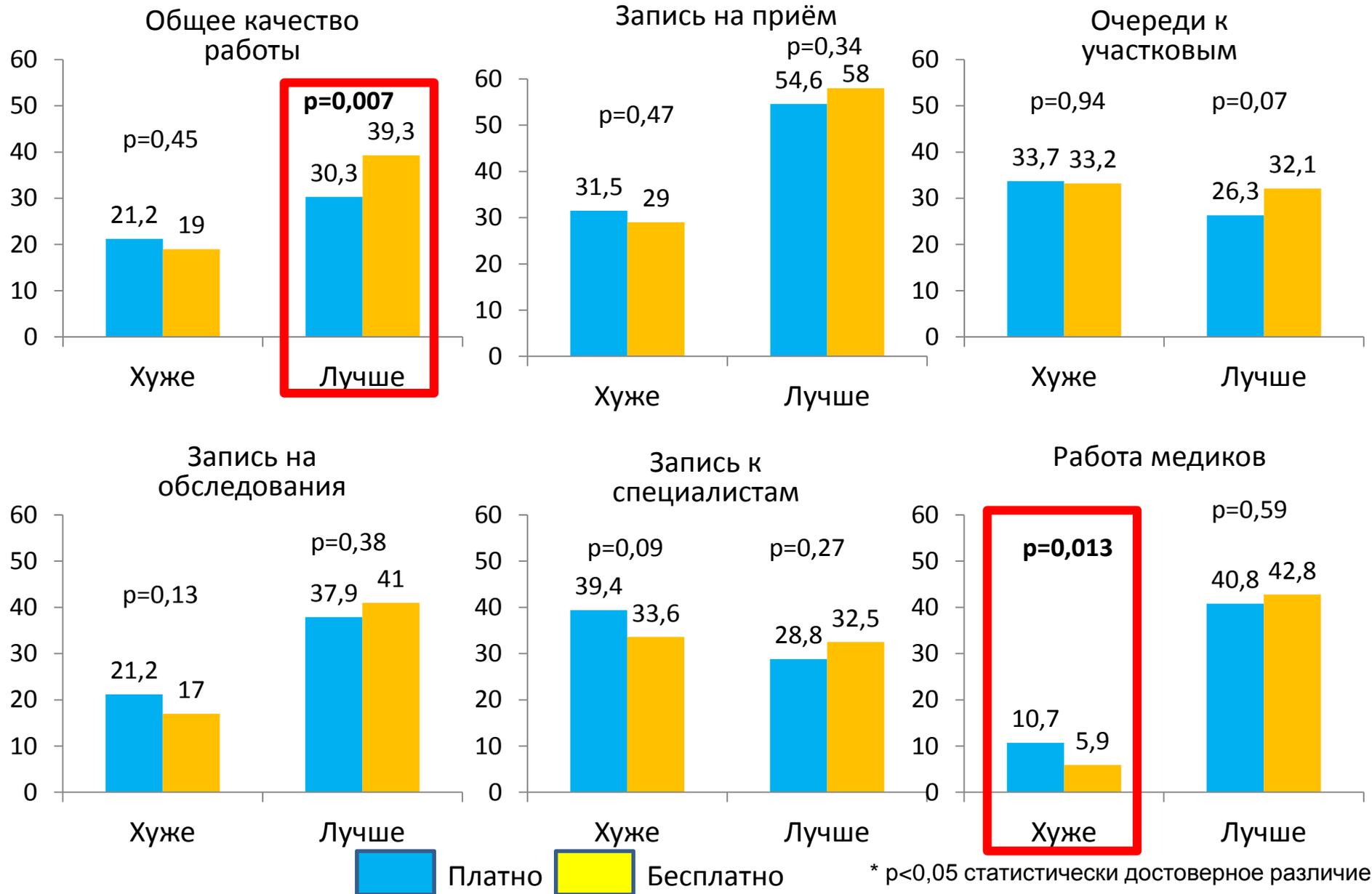
\* p<0,05 статистически достоверное различие

Среди пациентов, которые пользовались платными медицинскими услугами, в отношении общего качества работы поликлиник, записи на приём, очередей на обследования, а также работой медиков была частота ответов «стало лучше» была достоверно выше, чем ответов «стало хуже».

В отношении очередей к узким специалистам, респонденты, пользующиеся платными медицинскими услугами, достоверно чаще отвечали, что «стало хуже», чем «стало лучше».

В отношении очередей к участковым среди тех, кто пользовался платными медицинскими услугами, частота ответов «стало лучше» и «стало хуже» значимо не различалась.

# Сравнение ответов респондентов, которые пользовались и не пользовались платными услугами.



Респонденты, которые пользуются платными медицинскими услугами, значительно реже, чем те, кто лечится только бесплатно, отмечают, что общее качество работы поликлиник «стало лучше».

При этом, респонденты, которые пользуются платными медицинскими услугами, значительно чаще, чем те, кто лечится бесплатно, указывают, что работа врачей/медсестёр «стала хуже».

## Некоторые общие выводы

1. Повторный опрос посетителей поликлиник Зеленограда, проведённый в 2014 году, позволил оценить отношение к работе поликлиник, и выявить динамику по сравнению с 2013 годом.
2. В целом, по большинству показателей респонденты чаще указывали, что они «стали лучше», чем «стали хуже».
3. Опрос посетителей поликлиник показал, что наиболее проблемными показателями их работы являются сохраняющиеся большие очереди на попадание к узким специалистам, в меньшей степени – очереди на попадание к участковым. Это проблема затрагивает посетителей детских и взрослых поликлиник, молодых и пожилых респондентов.
4. Опрос 2014 года показал, что почти половине посетителей поликлиник приходится пользоваться платными медицинскими услугами. Это в большей степени касается респондентов молодого возраста (особенно 40-50 лет), и возможно, связано с отношением к общему качеству работы поликлиник и к работе врачей/медсестёр.