



АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2020 ГОДУ В ОЦЕНКАХ ПАЦИЕНТОВ И ПАЦИЕНТСКИХ НКО

Результаты социологического исследования

XI Всероссийский конгресс пациентов
Москва, 26 -29 ноября 2020



ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование «Актуальные проблемы российского здравоохранения в оценках пациентов и пациентских НКО» проведено в октябре - ноябре 2020 года Всероссийским союзом пациентов при поддержке Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика».

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения на фоне пандемии COVID-19 в оценках пациентов и руководителей общественных организаций пациентов.

Задачи исследования

1. Оценить изменения в системе здравоохранения в 2020 году в представлениях граждан.
2. Описать влияние пандемии на доступность медицинских услуг для граждан Российской Федерации.
3. Описать имеющиеся у пациентов возможности применения электронных сервисов для получения медицинских услуг.
4. Оценить влияние пандемии на психологическое состояние и возможности трудовой занятости пациентов.
5. Описать работу пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения в условиях пандемии.



ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Методика проведения

Опрашивались пациенты в возрасте старше 18 лет и руководители пациентских НКО.

Два опроса проведены в онлайн формате: анкеты были размещены на платформе «Google Формы».

Для привлечения респондентов информация об опросах была направлена в 1460 общественных организаций и размещена в открытом доступе в сети интернет на информационных ресурсах Всероссийского союза пациентов.

Охват исследования

Общее число участников исследования составило 1320 пациентов из 85 регионов Российской Федерации и 119 лидеров некоммерческих общественных организаций пациентов – 24 общероссийских и 95 региональных (действующих на территории 47 регионов страны).

Период проведения исследования

Сбор данных осуществлен с 16 октября по 3 ноября 2020 г.



ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Среди участников исследования из числа пациентов традиционно преобладают женщины (**83,1%**) и люди среднего возраста (**67,3%** опрошенных).

Таблица 1. Пол пациентов, участников опроса

Пол:	Кол-во	Доля, в %
Мужской	223	16,9
Женский	1097	83,1
Всего	1320	100,0

Таблица 2. Возраст участников опроса

Возраст:	Кол-во	Доля, в %
18-30 лет	155	11,7
31-50 лет	889	67,3
51-65 лет	198	15,0
Старше 65 лет	78	5,9
Всего	1320	100,0



ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 3. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во	Доля, в %
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	8	0,6
Новообразования, онкологические заболевания	44	3,3
Болезни крови, кроветворных органов	47	3,6
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет...)	217	16,4
Психические расстройства и расстройства поведения	2	0,2
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	160	12,1
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	59	4,5
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	14	1,1
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	52	3,9
Болезни органов дыхания	57	4,3
Болезни органов пищеварения	67	5,1
Болезни кожи и подкожной клетчатки	6	0,5
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	113	8,6
Болезни мочеполовой системы	43	3,3
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	40	3,0
Нарушения речи	2	0,2
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	6	0,5
Орфанные заболевания	80	6,1
Существенных нарушений здоровья не имею	204	15,5
Другое	99	7,5
Всего	1320	100,0



ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 5. Статус НКО

Каков статус вашей НКО ?	Кол-во	Доля, в %
Общероссийская или межрегиональная НКО	24	20,2
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юридического лица	51	42,9
Региональная или местная организация - юридическое лицо	41	34,5
Другое	3	1,5
Всего	119	100,0

Таблица 6. Профиль НКО

Каков профиль целевых групп вашей НКО?	Кол-во	Доля, в %
Болезни крови, кроветворных органов	18	15,1%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	18	15,1%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	15	12,6%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	13	10,9%
Новообразования, онкологические заболевания	10	8,4%
Орфанные заболевания	8	6,7%
У организации нет узкого профиля по заболеванию	7	5,9%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	6	5,0%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	3	2,5%
Болезни органов пищеварения	3	2,5%
Болезни мочеполовой системы	3	2,5%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	2	1,7%
Психические расстройства и расстройства поведения	1	0,8%
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1	0,8%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	1	0,8%
Другое	10	8,4%
Всего	119	100,0



ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 7. Территории НКО, участников исследования

Регион опрошенных пациентских НКО:	Кол-во	Доля, в %
Город Москва	18	15,1%
Оренбургская область	8	6,7%
Город Санкт-Петербург	7	5,9%
Омская область	6	5,0%
Кировская область	5	4,2%
Волгоградская область	5	4,2%
Самарская область	5	4,2%
Ульяновская область	5	4,2%
Краснодарский край	4	3,4%
Новосибирская область	3	2,5%
Ставропольский край	3	2,5%
Белгородская область	2	1,7%
Город Севастополь	2	1,7%
Иркутская область	2	1,7%
Калининградская область	2	1,7%
Калужская область	2	1,7%
Кемеровская область	2	1,7%
Липецкая область	2	1,7%
Московская область	2	1,7%
Новгородская область	2	1,7%
Пензенская область	2	1,7%
Приморский край	2	1,7%
Томская область	2	1,7%
Тульская область	2	1,7%
Тюменская область	2	1,7%
Челябинская область	2	1,7%
Архангельская, Астраханская, Владимирская, Костромская, Псковская, Саратовская, Тамбовская, Ярославская области, Алтайский, Красноярский, Пермский, Хабаровский край, республики Башкортостан, Бурятия, Калмыкия, Карелия, Коми, Марий Эл, Татарстан, Чувашия.	по 1	по 0,8%
Всего	119	100,0



ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2020 ГОДУ

Большинство пациентов и представителей пациентских НКО негативно оценивают изменения в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране в 2020 году.

- Убедены в ухудшении ситуации в здравоохранении **67,8%**
- Указали на отсутствие каких-либо изменений **21,7%**
- Оценили перемены положительно **7,7%**

Рисунок 1. Как, Вы считаете, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?





ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2020 ГОДУ

Хуже всего пациенты оценивают изменения:

- в работе поликлиник (**53,1%**),
- в работе скорой, а также экстренной и неотложной медицинской помощи (**47,2%** и **43,1%**),
- в доступности стационарного лечения (**41,4%**),
- в доступности льготных лекарств (**39,3%**),
- в доступности высокотехнологичной медицинской помощи (**35,9%**).

2020-ый год негативно отразился на отношении медицинских работников к больным – так считают **31,6%**.

Доступность медико-социальной реабилитации уменьшилась, по мнению еще **25,4%** участников исследования.



ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2020 ГОДУ

Рисунок 2. С какими видами медицинской помощи ситуация ухудшилась за последний год?





ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2020 ГОДУ

Рисунок 3. Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год?



На вопрос о положительных изменениях **57,5%** еще раз подчеркнули, что «ничего не стало лучше».



ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

Наиболее негативное влияние пандемия оказала на возможность пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста в поликлинике:

86,7% указали на изменения в худшую сторону, в т.ч. 65,3% оценили эти изменения как существенные).

Значительное негативное влияние пандемии отмечается в отношении возможности пройти обследование и сдать анализы:

80,5% опрошенных указали на это обстоятельство, в т.ч. 54,9% оценили, что ситуация здесь ухудшилась существенно.

Рисунок 4. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя пройти консультацию терапевта или узкого специалиста в поликлинике?

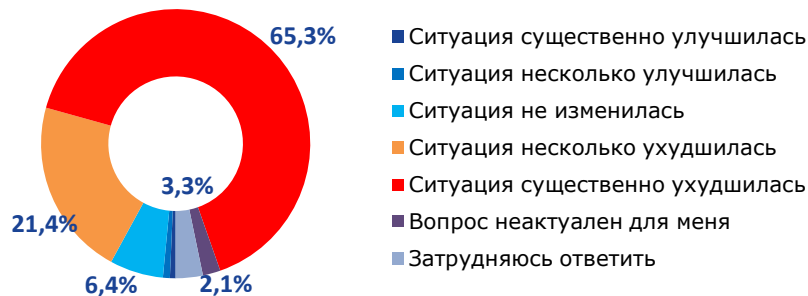
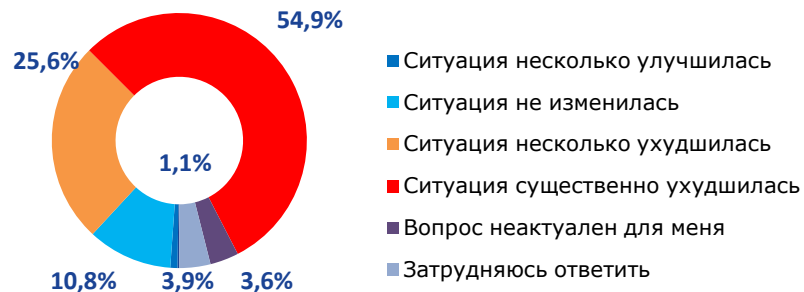


Рисунок 5. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти обследование, сдать анализы?





ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

Возможности получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре с пандемией снизились, – мнение **60,5%** опрошенных пациентов.

Доступность экстренной медицинской помощи также оказалась под угрозой под влиянием пандемии, – так считают **61,7%** опрошенных пациентов.

Рисунок 6. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре (если это было актуально)?

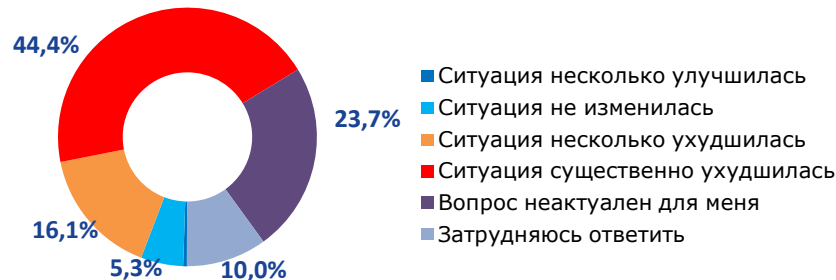
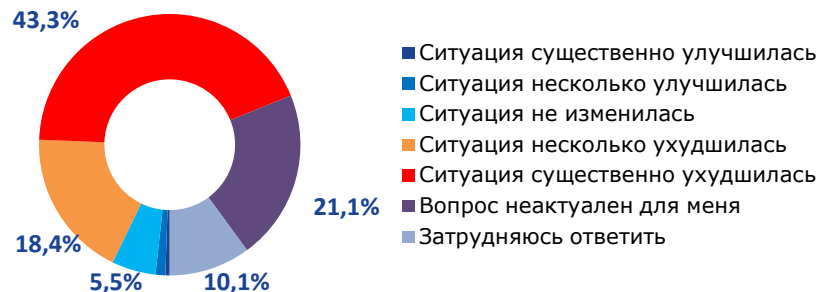


Рисунок 7. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить экстренную медицинскую помощь (если ситуация возникла в прошедшие полгода)?





ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

Возможность получать лечение в дневном стационаре стала меньше на фоне пандемии, по мнению **56,9%** опрошенных пациентов.

В ответах получающих лекарства на льготных условиях преобладают негативные оценки. Всего о снижении возможностей вовремя получать льготные лекарства за прошедшие полгода заявили **49%** опрошенных.

Рисунок 8. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти лечение в дневном стационаре?

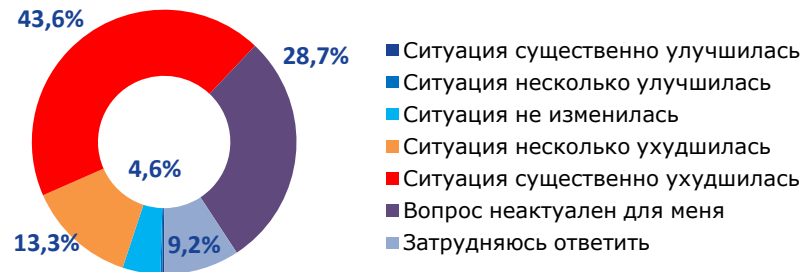
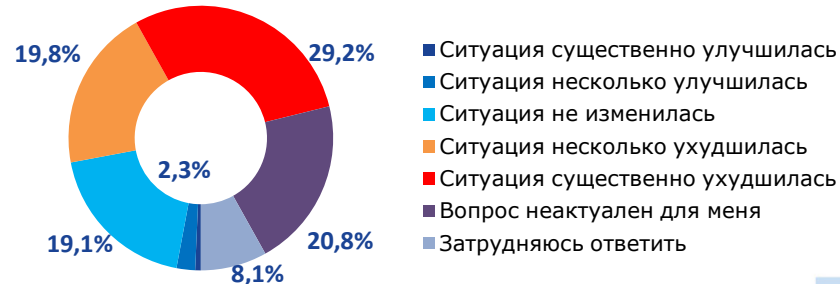


Рисунок 9. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя получать необходимые льготные лекарства?



ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

Посещение санатория для планового лечения или реабилитации востребовано не всеми: содержательно на вопрос ответили **48,6%**.

Абсолютное большинство ответивших на вопрос содержательно также отметили ухудшение ситуации в доступности санаториев – **42,7%** ответов от общего числа опрошенных.

Медико-социальная экспертиза востребована реже: содержательно на вопрос ответили **30,4%** опрошенных.

8,1% считают, что в сфере МСЭ на фоне пандемии произошли улучшения, - это самая высокая оценка, если сравнивать с оценками других сфер здравоохранения.

Рисунок 10. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти плановое лечение и/или реабилитацию в санатории (если это было актуально)?

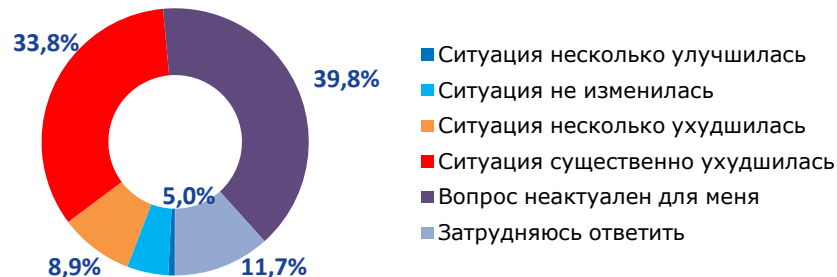
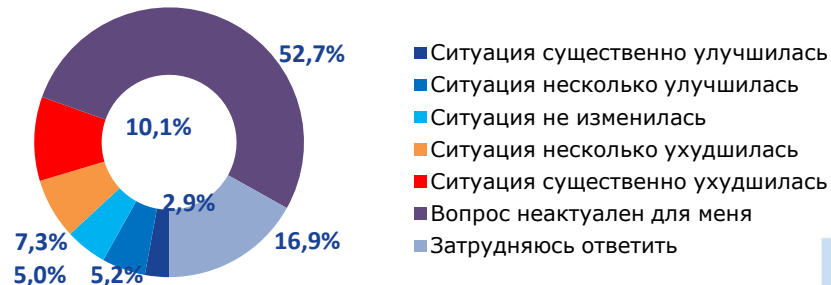


Рисунок 11. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти медико-социальную экспертизу (если это было актуально)?





ПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Ситуация пандемии стала дополнительным объективным обстоятельством повышения значимости электронных сервисов для получения медицинских услуг.

Не пользовались электронными сервисами в сфере здравоохранения за последний год только **23,4%** опрошенных.

Единственной действительно распространенной онлайн-услугой является запись к врачу онлайн **63,3%** опрошенных пациентов пользовались.

Востребованные электронные услуги портала «Мое здоровье» на сайте «Госуслуги»:

выписка электронных рецептов, запись к узким специалистам, получение результатов анализов, доступ к медицинской карте, карте прививок, сроках диспансеризации, выписка справок, направлений на обследования, получение консультаций онлайн.

Рисунок 12. С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистрация)?



Рисунок 13. Какие электронные услуги Вы хотели бы получать на портале «Мое здоровье» сайта «Госуслуги»?

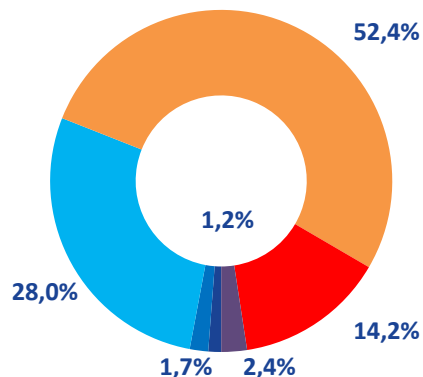


ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

Большинство пациентов негативно оценивают динамику своего психологического состояния в последние полгода.

- Серьезные ухудшения отмечают **14%** опрошенных.
- У **52,4%** за эти полгода выросла тревога.

Рисунок 14.
Пациенты.
Изменилось ли Ваше психологическое состояние в последние полгода?



- Мое психологическое состояние существенно улучшилось
- Мое психологическое состояние, скорее, улучшилось (появилась собранность, подъем, др.)
- Мое психологическое состояние не изменилось
- Мое психологическое состояние, скорее, ухудшилось (выросла тревога и др.)
- Мое психологическое состояние сильно ухудшилось (появилась подавленность, паника, др.)
- Затрудняюсь ответить

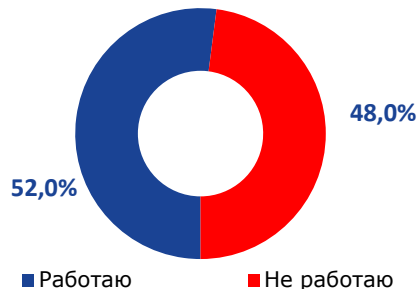


ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

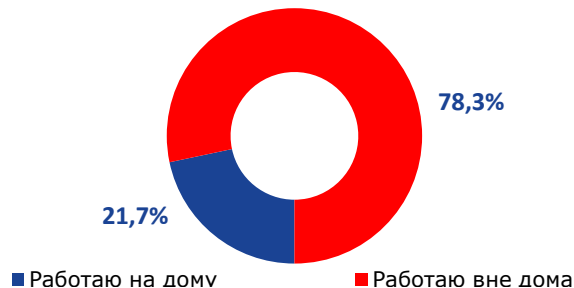
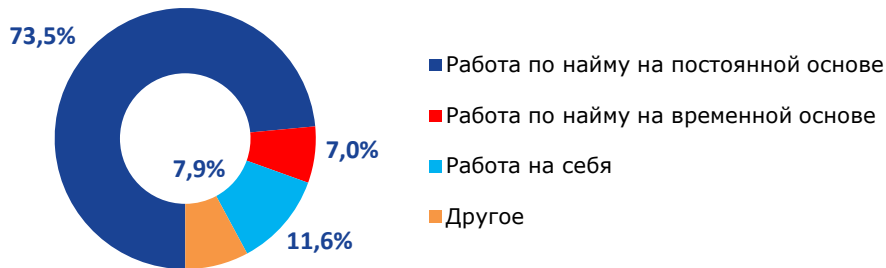
Среди опрошенных пациентов соотношение работающих и неработающих примерно одинаково: **52%** и **48%**.

Доля тех, кто работает вне дома, в 4 раза выше доли тех, кто работает на дому (**78,3%** и **21,7%**).

Подавляющее большинство пациентов работают по найму (**80,5%**), в т.ч. **73,5%** - по найму на постоянной основе.



Диаграммы 15-17. Трудовая занятость пациентов



ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

Пандемия отразилась на трудовой занятости определенной части пациентов.

- Не повлияли карантинные меры на **63,3%**.
- С ситуацией увольнения столкнулись **7%**.
- **29,7%** указали на отдельные обстоятельства изменений в условиях работы: режиме, оплате труда и др.

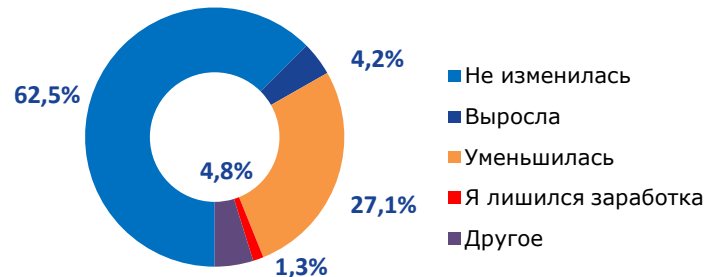
Оплата труда работающих пациентов оказалась в большей степени зависима от карантинных мер.

- **27%** отмечают снижение заработной платы.
- Лишились заработка **1,3%** опрошенных.

Рисунок 18. Пациенты. Как повлияли карантинные меры на Вашу работу?



Рисунок 19. Пациенты. Как изменилась Ваша зарплата по сравнению с мартом 2020 года?



ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

Пандемия повлияла на трудовые планы определенной части пациентов:

- **41,7%** опрошенных рассматривают для себя возможность новой работы.

63% пациентов, рассматривающих перспективу поиска новой работы, уверены, что найти ее будет сложно.

Такая позиция в том числе является проявлением тревожного психологического состояния, в котором находится сегодня значительная часть пациентов.

Рисунок 20. Пациенты. Рассматриваете ли Вы для себя возможность новой работы?

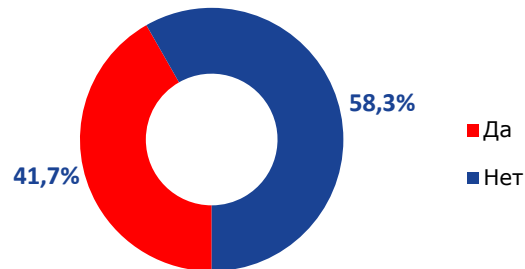
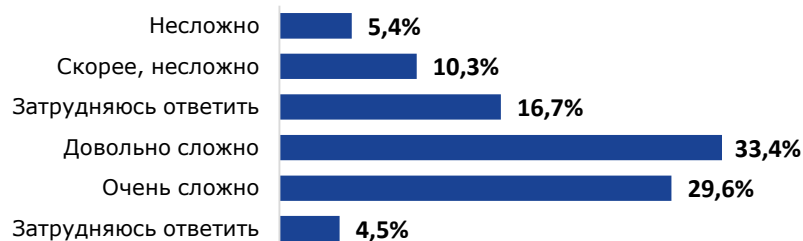


Рисунок 21. Пациенты. Как считаете, насколько сложно Вам будет найти работу в ближайшие 3 месяца?





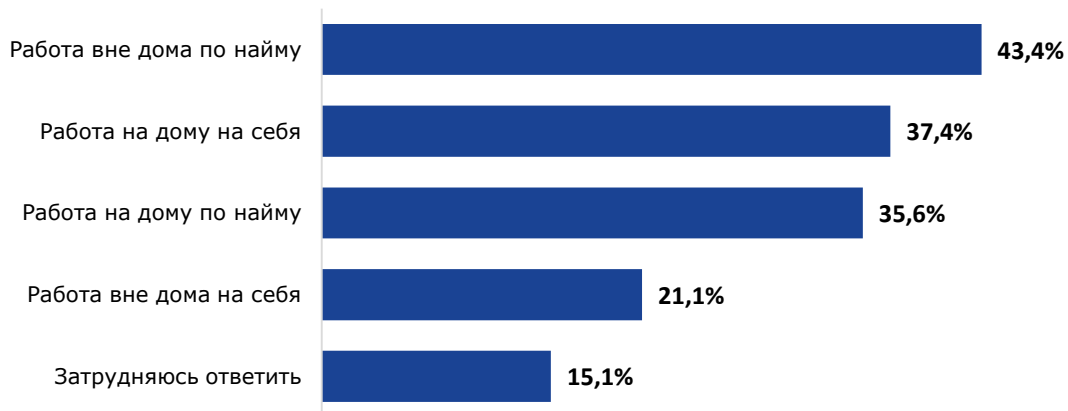
ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

Для тех, кто рассматривает возможность поиска новой работы, наиболее привлекательными выглядят условия труда по найму – **79%** ответов.

Работа на дому на себя привлекает **37,4%** опрошенных из числа тех, кто готов работать.

Работа на дому по найму – **35,6%** опрошенных из числа тех, кто готов работать.

Рисунок 22. Пациенты. Какие варианты занятости Вы рассматриваете для себя?



РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

Пандемия и карантинные меры по-разному отразились на деятельности общественных организаций.

- Почти половина пациентских НКО отмечают рост собственной активности на фоне пандемии: на существенный рост указали **16,8%**, на увеличение активности – **30,3%**.
- Активность снизилась в последние полгода у **27%** опрошенных общественных организаций.

Интенсивность обращений пациентов в общественные организации на фоне пандемии существенно выросла.

- **66,4%** НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последние полгода .
- Снижение числа обращений отметили **7,6%**.

Рисунок 23. НКО. Изменилась ли активность вашей НКО в последние полгода?

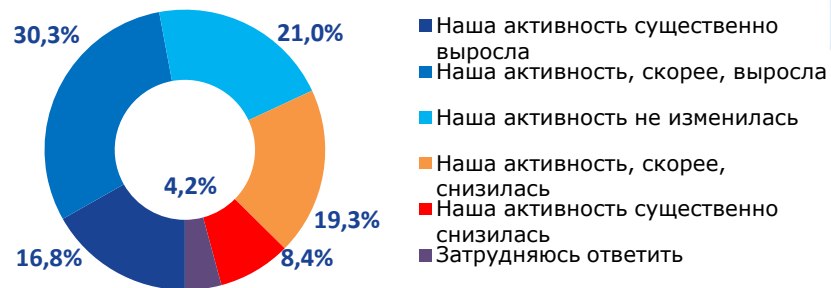
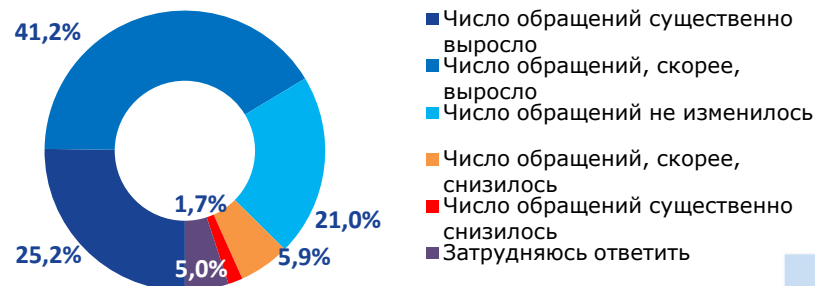


Рисунок 24. НКО. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последние полгода?



РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

Рост или снижение участия пациентов в мероприятиях НКО существенно зависели от того, насколько оперативно и успешно подстроились под новые реалии жизни сами организации.

- В одних НКО мероприятия стали более массовыми: **37%** опрошенных организаций.
- В других НКО вовлеченность пациентов в мероприятия снизилась – **36,2%** НКО.

Ситуация пандемии довольно сильно отразилась на деятельности пациентских НКО, и привела к двум разнонаправленным процессам:

- Появление новых форм работы отмечают **63%** НКО.
- Исчезновение некоторых форм работы произошло в каждой второй НКО (**52%**).

Рисунок 25. НКО. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последние полгода?

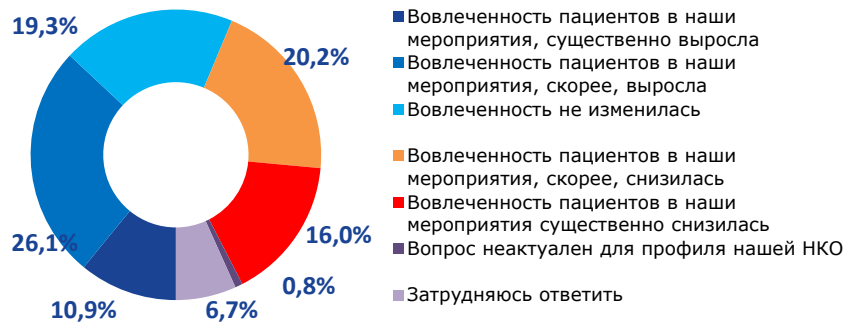


Рисунок 26. НКО. Повлияла ли ситуация с пандемией на работу вашей НКО: изменились ли формы работы и как?

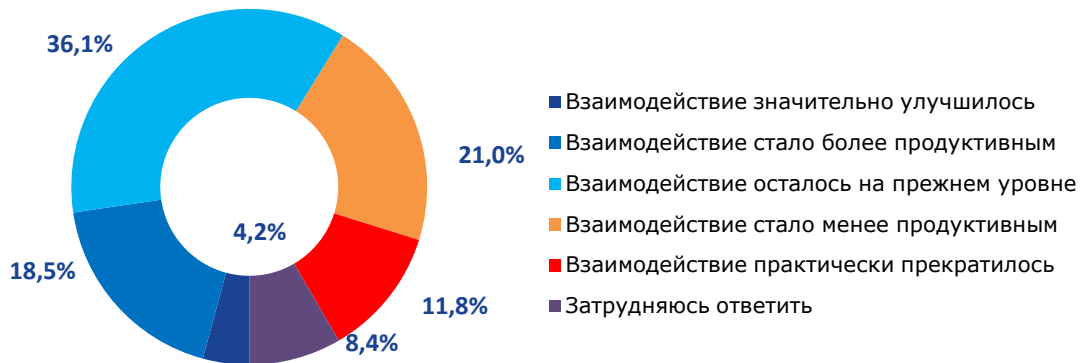




ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

- У **36%** опрошенных НКО взаимодействие с органами власти осталось на прежнем уровне.
- Снизилась продуктивность в отношениях с властью на фоне пандемии у **21%** НКО, взаимодействие прекратилось у **12%** НКО.
- Положительно оценивают изменения во взаимодействии с властью за последние полгода **22,7%** опрошенных НКО.

Рисунок 27. НКО. Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последние полгода?



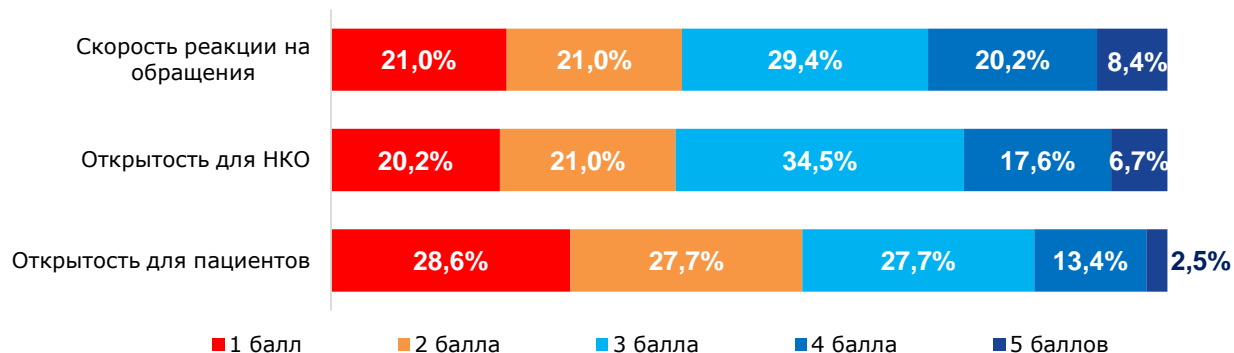


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

Пациентские НКО, в целом, довольно критично оценивают изменения во взаимодействии органов власти с пациентской общественностью в 2020 году.

- Скорость реакции на обращения оценивается чуть лучше по сравнению с другими показателями, однако высокими эти оценки названы быть не могут: **42%** неудовлетворительных оценок, **29,4%** - оценки «на 3».
- Открытость для НКО также получила невысокие оценки: **41,2%** оценок «неуд», **34,5%** - оценки «на 3».
- Открытость органов власти для пациентов оценивается хуже всего: **56,3%** оценок «неуд», **27,7%** - «на 3».

Рисунок 28. НКО. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по отдельным параметрам

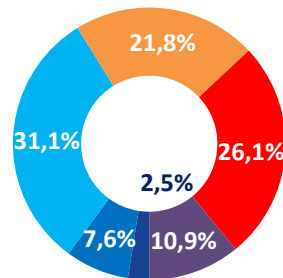


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

За период пандемии заинтересованность органов власти в сфере здравоохранения в работе общественных советов и комиссий заметно снизилась:

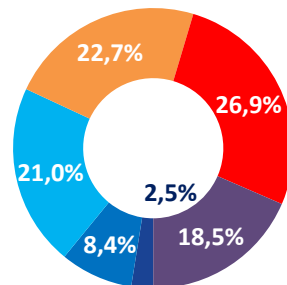
- **48%** руководителей НКО указывают на снижение
- **10%** - на увеличение заинтересованности власти в работе общественных советов.
- Не заметили изменений в отношении власти к деятельности советов **31%** опрошенных НКО.
- Половина опрошенных НКО (**49,6%**) отмечают, что за период пандемии активность общественных структур в здравоохранении снизилась.

Рисунок 29. НКО. Произошли ли изменения в заинтересованности власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?



- Заинтересованность власти в их работе существенно выросла
- Заинтересованность власти в их работе, скорее, выросла
- Изменений нет
- Заинтересованность власти в их работе, скорее, снизилась
- Заинтересованность власти в их работе существенно снизилась
- Затрудняюсь ответить

Рисунок 30. НКО. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в последние полгода?



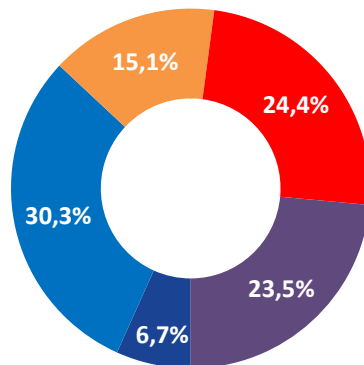
- Их активность существенно выросла
- Их активность, скорее, выросла
- Их активность не изменилась
- Их активность, скорее, снизилась
- Их активность существенно снизилась
- Затрудняюсь ответить

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

Пандемия COVID-19 приостановила развернувшуюся в последние годы тенденцию расширения общественного участия в здравоохранении:

- **40%** опрошенных НКО отмечают уменьшение возможностей общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения;
- на отсутствие изменений здесь указали **30%**, на продолжение тенденции роста возможностей общественных советов – лишь **6,7%** опрошенных НКО.

Рисунок 31. НКО. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последние полгода?



- Возможности общественных советов продолжают расширяться
- Изменений не произошло
- Возможностей у общественных советов стало несколько меньше
- Возможности общественных советов участвовать в принятии решений существенно уменьшились
- Затрудняюсь ответить



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Общая оценка вектора изменений в функционировании российской системы здравоохранения в 2020 году негативная. Большинство пациентов и представителей пациентских НКО отрицательно оценивают изменения в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране в 2020 году.

Доля опрошенных, убежденных в ухудшении ситуации в здравоохранении, в **3** раза больше числа тех, кто указал на отсутствие каких-либо изменений, и в **9** раз выше относительного числа оценивших перемены положительно (**67,8%**, **21,7%** и **7,7%** соответственно).

Негативно оценивают пациенты изменения, которые произошли за три квартала 2020 года в работе поликлиник, в работе скорой, экстренной и неотложной помощи, в доступности стационаров.

Хуже всего обстоят дела с возможностью своевременно пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста (отмечают ухудшение **86,7%**), пройти обследование и сдать анализы (**80,5%**), получить экстренную медицинскую помощь (**61,7%**), пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре (**60,5%**), получать лечение в дневном стационаре (**57%**), вовремя получать льготные лекарства (**49%**). Ухудшение ситуации в доступности санаториев отметили **42,7%** опрошенных.

Сравнительно лучше обстоят дела в сфере медико-социальной экспертизы – здесь за время пандемии наметились в том числе некоторые улучшения: так считают **8,1%** от общего числа опрошенных (это самая высокая оценка, если сравнивать с оценками других сфер здравоохранения) и **26,6%** от числа ответивших на вопрос содержательно (т.е. имевших опыт прохождения МСЭ в эти полгода).



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Ситуация пандемии и введение карантинных мер стали дополнительным объективным обстоятельством повышения значимости электронных сервисов для получения медицинских услуг.

При этом единственная распространенная онлайн-услуга на сегодня – это запись к врачу онлайн, к ней прибегали **63,3%** опрошенных пациентов.

Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать на портале «Мое здоровье» сайта «Госуслуги»: выписка электронных рецептов (**21%**), запись к узким специалистам (**19%**), получение результатов анализов (**13%**), доступ к медицинской карте, карте прививок, сроках диспансеризации (**12%**), выписка справок, направлений на обследования (**11%**), получение консультаций онлайн (**10,5%**).

Актуальная задача, которая стоит перед электронными сервисами, – своевременное и полное внесение сведений о получаемых медицинских услугах и превращение вкладок сайта «Госуслуги» из формальных в фактически действующие.



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Пандемия повлияла не только на доступность медицинских услуг, но и на самих пациентов: их самочувствие и возможности.

Негативно оценивают динамику своего психологического состояния в последние полгода большинство пациентов (**66,6%** опрошенных).

Пандемия отразилась на трудовой занятости пациентов негативно, но не радикально. Не изменилась ситуация с занятостью и размером заработной платы у **63,3%** и **62,5%** граждан. С ситуацией увольнения столкнулись **7%** участников исследования. Около трети респондентов (**27%**) указали на снижение заработной платы, а **4,2%** - на рост заработной платы.

Сообщают, что полностью лишились заработка очень малая часть пациентов: **1,3%** опрошенных.

Поиски новой работы обдумывают **41,7%** пациентов, участников исследования. При этом большинство уверены, что найти ее будет сложно (**63%**). Такая позиция в том числе может являться следствием тревожного психологического состояния, в котором находится сегодня значительная часть пациентов.

Для тех, кто рассматривает возможность поиска новой работы, наиболее привлекательными выглядят условия труда по найму (**79%** ответов).

Работа на дому на себя привлекает **37,4%** пациентов, работа на дому по найму – **35,6%** опрошенных из числа тех, кто готов работать.



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Пандемия и карантинные меры задали разнонаправленные тенденции изменений в деятельности общественных организаций.

В целом, в новых условиях существенная часть НКО пациентов активизировали свою работу; также выросла востребованность услуг пациентских НКО у граждан.

Почти половина пациентских НКО (**47%**) отмечают рост собственной активности на фоне пандемии. Активность снизилась у **27%** опрошенных общественных организаций.

Большинство НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последние полгода (**66,4%**). Снижение числа обращений отметили **7,6%** опрошенных НКО.

Пандемия и карантинные меры повлекли за собой серьезную перестройку методов и технологий деятельности пациентских организаций. Появление новых форм работы отмечают **63%** опрошенных организаций. Исчезновение некоторых форм работы произошло в каждой второй НКО (**52%**). Изменения касаются ,в первую очередь, перехода с очных на онлайн-мероприятия.

Рост или снижение участия пациентов в мероприятиях НКО существенно зависели от того, насколько оперативно и успешно подстроились под новые реалии жизни сами организации. В одних НКО мероприятия стали более массовыми: **37%** опрошенных организаций указали на это. В других НКО вовлеченность пациентов в мероприятия снизилась (у **36,2%** участников исследования).



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Изменения во взаимодействии органов власти в сфере здравоохранения с общественностью оцениваются пациентскими НКО разнонаправленно, с перевесом критичных оценок.

На снижение продуктивности взаимодействия с органами власти указали **33%**. Положительно оценивают изменения во взаимодействии **22,7%** опрошенных НКО. Полагают ситуацию неизменившейся **36%**.

Скорость реакции органов власти в сфере здравоохранения на обращения оценивают неудовлетворительно-**42%**, на три балла – **29,4%** НКО, на четыре и пять - **28,6%**.

Оценки открытости органов власти в сфере здравоохранения для НКО чуть выше. Неудовлетворительно (1 и 2 балла) оценивают **41,2%**. На три балла – **34,5%**, на хорошо и отлично – **24,3%** НКО.

Открытость органов власти для граждан, оценивается заметно ниже, чем открытость для НКО: неудовлетворительную оценку дают **56,3%** НКО, удовлетворительную - **27,7%**, хорошо и отлично-**15,9%**.

Заинтересованность органов власти в сфере здравоохранения в работе общественных советов заметно снизилась за полгода, по мнению **48%** НКО. Активность общественно государственных структур в здравоохранении снизилась, по оценкам **49,6%**. О росте сообщают **10,1** и **10,9%** НКО. Уменьшение возможностей советов влиять на решения в здравоохранении отмечают **40%** НКО.

По мнению части пациентских организаций, пандемия COVID-19 приостановила тенденцию расширения общественного участия в здравоохранении. Однако 47% НКО заявляют об активизации деятельности, 63% - о новых формах работы, десятая часть НКО сообщают об интенсификации работы Советов. При этом в ситуации пандемии потребность общества в деятельности пациентских НКО возрастает.

Это ставит вопрос о необходимости выявления лучших практик и факторов, их обеспечивающих. По мнению экспертов НКО ВСП, важнейшие факторы здесь – инициативность и активность НКО, с одной стороны, и позиция конкретных руководителей органов власти и учреждений, с другой.



Спасибо за внимание!