

УДК 314

## Доступность и качество российского здравоохранения: оценки пациентов. Часть 2

**Дзутцев Хасан Владимирович**

Доктор социологических наук, профессор,  
Северо-Осетинский государственный университет,  
заведующий кафедрой социологии и социальной работы,  
Институт социально-политических исследований РАН,  
заведующий отделом социальных исследований,  
362040, Российская Федерация, Владикавказ, ул. Б. Ватаева, 25;  
e-mail: khasan\_dzutsev@mail.ru

**Дибирова Аминат Паруковна**

Кандидат биологических наук,  
старший научный сотрудник,  
Северо-Осетинский отдел социологических исследований,  
Институт социально-политических исследований РАН,  
362040, Российская Федерация, Владикавказ, ул. Б. Ватаева, 25;  
e-mail: dibirova59@mail.ru

### Аннотация

Данная статья написана на материалах опроса больных, посетивших врача в поликлинике. Результаты проведенных исследований, а также жалобы и пожелания пациентов, прошедших диагностику и лечение в медицинских учреждениях Республики Северная Осетия–Алания, наиболее объективно отражают положение дел в этой области. Опрос проводился после посещения врача и выхода с территории поликлиники. Всего было опрошено 50 экспертов, проходящих амбулаторное лечение. Своевременность данного исследования в масштабах всей Российской Федерации трудно переоценить, но необходимо отслеживать общественное мнение каждый месяц, так как рейтинг больниц и поликлиник может изменяться. По результатам данного исследования можно создать рейтинг больниц и поликлиник РСО–А. Целесообразно лучшие медучреждения поощрять, а худшим предложить подтягиваться. Для полноты исследования необходимо изучить общественное мнение и по другим республиканским медицинским учреждениям.

**Для цитирования в научных исследованиях**

Дзуцев Х.В., Дибирова А.П. Доступность и качество российского здравоохранения: оценки пациентов. Часть 2 // Теории и проблемы политических исследований. 2016. № 2. С. 68-76.

**Ключевые слова**

Прием специалиста, регистратура, участковый врач, бесплатная медицина, государственная поликлиника, квалификации врачей.

**Введение**

Результаты проведенных исследований, а также жалобы и пожелания пациентов, прошедших диагностику и лечение в медицинских учреждениях Республики Северная Осетия–Алания, наиболее объективно отражают положение дел в этой области. Экспертный опрос по теме: «Общественное мнение о работе поликлиник и больниц (стационаров) Владикавказа и по республике» проводился в апреле – октябре 2015 года. 60% опрошенных проходили лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания, 40% – на дневном стационаре. В первой части статьи были приведены результаты опросов 50 респондентов (пациентов), прошедших лечение в больницах г. Владикавказа. Вторая часть показывает мнение 50 респондентов, посетивших поликлиники г. Владикавказа, г. Моздока, п. Заводской и с. Виноградное. Всего были опрошены 100 экспертов (пациентов).

**Общественное мнение о работе поликлиник г. Владикавказа**

На вопрос 1 «Когда Вам приходилось в последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?» 100% опрошенных ответили, что ранее уже обращались в данную медицинскую организацию.

На вопрос 2 «Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?» положительно ответили все опрошенные.

На вопрос 3 «Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема?» подавляющее большинство пациентов (96,9%) ответили «прошло несколько дней». Из них 68,0% ответили, что прием состоялся на следующий день, 8,0% – через 2 и 30 дней; 4,0%: – через 3, 10, 14, 45 дней».

На вопрос 4 «Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов (по телефону)?» 16,0% опрошенных ответили, что удалось «легко» и «очень легко», 4,0% – «сложно», 2,0% – «очень сложно».

В случае личного обращения в регистратуру ответы были следующими: записаться к врачу было легко 70,0% опрошенным, очень легко – каждому пятому пациенту, сложно – 6,0%. 2,0% опрошенных признались, что записаться к врачу было «очень сложно», столько же – «записаться не удалось».

96,0% опрошенных посетителей поликлиники не пользовались услугами Интернета для записи к врачу. Те же, кто воспользовался этой услугой, заявили, что это сделать было «легко» и «очень легко» (по 2,0%).

42,0% опрошенных не удалось попасть на прием к специалисту, на прием к которому их должен был записать лечащий врач. 38,0% заявили, что это было легко сделать, при этом каждый десятый заявил, что «очень легко»; 6,0% опрошенных записаться было сложно, 4,0% – очень сложно.

На вопрос 5 «Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?» последовали следующие ответы: большинство пациентов ожидали несколько минут (70,0%), каждому четвертому посетителю поликлиники (26,0%) вообще не пришлось ждать в очереди, 4,0% признались, что не помнят.

36 из 50 опрошенных ответили на вопрос о точном времени ожидания приёма следующее: каждый пятый (19,4%) стоял в очереди на прием к врачу полчаса, 16,7% них – час, примерно каждый десятый (11,1%) – 40 минут или 3 часа(!); 13,9% пациентов потратили на ожидание полтора часа. 5,6% – 2 часа, 8,3% опрошенных ждали всего 20 минут, 2,8% ожидали 15, 45, 50 минут, 1 час 20 минут и 4 часа.

На вопрос 6 «Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?» более трети респондентов (36,0%) ответили, что «скорее не удовлетворены», немногим меньше (34,0%) – «удовлетворены частично». Тех, кто «полностью удовлетворен» и «полностью неудовлетворен» было также примерно поровну – 14,0 и 16,0% соответственно.

На вопрос 7 «Если Вам приходилось вызывать участкового врача на дом, то получили ли Вы необходимую помощь и консультацию?» 36,0% опрошенных ответили, что необходимости вызывать врача не было; столько же сказали, что «помощь была оказана на дому вовремя». 16,0% заявили, что в медицинскую организацию пришлось обращаться самостоятельно. 12,0% респондентов ответили, что «помощь была оказана позже, чем это требовалось».

На вопрос 8 «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, сколько времени Вам пришлось ее ожидать?» ответили 30% опрошенных, из них более четверти указали срок в неделю, по 13,3% – 1, 5 и 14 дней, по 6,7% – различные сроки: 10, 15, 20, 30, 76 дней.

На вопрос 9 «В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований?» ответили 80% опрошенных. Среди них 60,0% назвали срок 1 день, 12,5% – срок 2-3 дня, 5,0% – неделю, 2,5% – 5, 10, 15, 20 дней.

На вопрос «Сколько времени прошло от прохождения исследований до получения результатов?» ответили 90% опрошиваемых, среди них 55,6% назвали срок 1 день, 28,9% – 2 дня, 8,9% – 3 дня, 6,7% – неделю.

Ответ на вопрос 10 «Удовлетворены ли Вы приемом у врача?» было предложено представить в виде 5-балльной шкалы. Вежливость и внимание врача 42,0% опрошенных оценили на «удовлетворительно», 32,0% – «хорошо», 14,0% – «отлично», 8,0% – «плохо»; 4,0% – «крайне плохо».

Было предложено ответить на вопрос: «Удовлетворены ли Вы вежливостью и вниманием медицинской сестры?». 44,0% опрошенных ответили, что удовлетворены, 32,0% оценили эти качества на «хорошо», каждый десятый – «отлично», 12,0% – «плохо» и лишь 2,0% – «крайне плохо».

Посетителям поликлиники было также предложено оценить уровень «объяснения врачом назначенных и проведенных исследований, лечения». 38,0% опрошенных оценили действия врача на «хорошо», столько же – «удовлетворительно», 6,0% – «отлично», 16,0% – «плохо» и лишь 2,0% – «крайне плохо».

38,0% опрошенных оценили «объяснение врачом назначенных и проведенных исследований и назначенного лечения» на «хорошо», столько же – «удовлетворительно», 6,0% – «отлично», 16,0% – «плохо» и лишь 2,0% – «крайне плохо».

Респондентам было также предложено оценить работу врача в части «выявления изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения». Были получены следующие результаты: 42,0% опрошенных оценили действия врача «удовлетворительно», 34,0% – «хорошо», 6,0% – «отлично», 16,0% – «плохо», и лишь 2,0% – «крайне плохо».

На вопрос 11 «Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?» ответы были получены следующие: более трети (34,0%) ответили «больше нет, чем да», менее трети (30,0%) – «больше да, чем нет». Каждый пятый (22,0%) пациент был неудовлетворен условиями оказания медицинской помощи, 14,0% «полностью удовлетворены».

На вопрос 12 «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?» ответы оказались следующими: большинство пациентов (44,0%) не рекомендовали бы данное медицинское учреждение родственникам и знакомым. 28,0% опрошенных все же рекомендовали поликлинику, в которой они проходили лечение, столько же процентов опрошенных оказались под сомнением, рекомендовать или нет.

По 4,0% тех, кто прибегал к услугам Интернет-ресурса данной поликлиники, ответили, что «полностью удовлетворены качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации», или «больше да, чем нет», или «не удовлетворен», 2,0% ответили «больше нет, чем да». Не ответили на последний вопрос анкетирования 43 эксперта (86%).

Также опрашиваемым было предложено самостоятельно сформулировать предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг. Почти половина опрошенных (46%) высказали следующие пожелания:

- внимательность врачей
- вежливость врачей
- бесплатная медицина
- контроль со стороны государства, нехватка оборудования в государственных поликлиниках, очень низкая квалификация врачей
- медицина должна быть бесплатной реально, а не на бумаге
- нехватка медицинского персонала, что является причиной очередей
- обратите внимание на Поликлинику №1, особенно на врача Ализову Раису. У нее даже градусника нет, я ходила со своим.

- очень слабая подготовка медиков; устаревшая инфраструктура, оборудование; на одного больного выделяется крайне мало средств; нужно менять систему больничных листов, систему обследования больных

- пациенту уделять больше внимания, а то врач даже голову не поднимает, всё пишет
- побольше квалифицированных специалистов
- повышение квалификации врачей, ремонт поликлиники
- повышение квалификации специалистов, приобретение нужного оборудования, улучшение условий (ремонт), налаживание системы талонов, чтоб не было очередей
- сделать приём по записи в назначенное время, чтоб подходить и сразу заходить без сидения в очереди; повысить квалификацию специалистов; доброжелательность работников в регистратуре, оснащённость современным оборудованием, чистота помещений

- старое оборудование в поликлиниках, необходимо обновить ремонт, соблюдать чистоту

- убрать очереди, вежливость врачей, ремонт помещений
- улучшение качества лечения врачами
- уменьшить количество людей в очереди, набирать в медицинские учреждения более подготовленных людей

- хотелось бы побольше врачей, профессионально знающих свое дело
- хочется, чтобы врачами работали одаренные люди
- хочется, чтобы врачами работали только профессионалы
- хочется, чтобы все медицинские работники с пониманием обращались с пациентами
- честное прохождение аттестации у участковых врачей и не только, объективный контроль со стороны государства, признание государством отсутствия бесплатной медицины (В своё время мне понадобилось 22 года, чтобы признали мой хронический бронхит. Больше 30 лет частичное сращивание межпозвоночного диска. Но в то же время в течение долгих пребываний в больницах (30 раз) я встречал также добросовестных и сердобольных врачей.

Низкий им поклон, т. к. очень мало таких людей. В поликлиниках врачи вынуждены пользоваться старым оборудованием и все врачи на это жалуются.

– чувство сострадания к больному у врача.

По результатам анкетирования были сделаны следующие выводы.

Всем без исключения опрошенным посетителям поликлиник Владикавказа и медицинского центра Беслана легко удалось записаться к врачу, при этом 86% опрошенных не знают о возможности использования интернет-ресурсов для получения информации о медицинских услугах и записи.

Почти половине пациентов не удалось попасть на прием к специалисту, к которому их должен был записать лечащий врач. Большинство опрошенных ожидали приема врача в очереди несколько минут или им вообще не пришлось ждать. Большинство пациентов не полностью удовлетворены условиями ожидания приема.

Примерно одинаковое количество пациентов не вызывали врача на дом или получили необходимую помощь и консультацию, меньше трети опрошенных не получили своевременную помощь. Результаты исследований большинство получило на следующий день после прохождения диагностического исследования. Немного более высоких оценок заслужили «вежливость и внимание врача и медсестры», чем «выявления врачом изменения состояния здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения» и «объяснение врачом назначенных и проведенных исследований, назначенного лечения». Большинство пациентов (44,0%) не рекомендовали бы данное медицинское учреждение родственникам и знакомым.

## Заключение

Своевременность данного исследования в масштабах всей Российской Федерации трудно переоценить. По результатам опроса можно создать рейтинг больниц и поликлиник РСО–А. Есть смысл отслеживать общественное мнение каждый месяц. Не исключено, что рейтинг больниц и поликлиник могут как подниматься, так и опускаться. Исходя из данных социологического опроса целесообразно рекомендовать Министерству здравоохранения РСО–А лучшие медучреждения поощрять, а худшим предложить подтягиваться. Для полноты исследования необходимо изучить общественное мнение и по другим республиканским медицинским учреждениям.

## Библиография

1. ВЦИОМ: Большинство россиян недовольно качеством услуг в госполиклиниках // Взгляд. 02.09.2015. URL: <http://vz.ru/news/2015/9/2/764610.html>
2. Доступность и качество российского здравоохранения: оценки пациентов // Всероссийский центр изучения общественного мнения. Пресс-выпуск № 2919. 02.09.2015. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115370>

3. Медицина в Европе: в каких странах лучшее медицинское обслуживание? // Иммигрант инвест. 2016. URL: <http://immigrantinvest.com/blog/medicine-in-europe/>
4. Онлайн-интервью с мэром Москвы Сергеем Собяниным // Запорожский городской портал. URL: <http://portall.zp.ua/video/onlajjn-intervju-s-mjerom-moskvy-sergeem-sobjaninyum/id-gqDsVbhybD0.html>
5. Abel-Smith B., Mossialos E. Cost containment and health care reform: a study of the European Union health policy // Health policy. 1994. No. 28. P. 89-132.
6. Familienbeihilfe steigt heuer und noch zweimal bis 2018 // Der Standatd. 2014. 16 Jänner. S. 3.
7. Gold S. How European nations run national health services // The Guardian. Health Professionals Network. 2011. URL: <http://www.guardian.co.uk/healthcare-network/2011/may/11/european-healthcareservices-belgium-france-germany-sweden>
8. Herr A. Cost and technical efficiency of German hospitals: does ownership matter // Health economics. 2008. No. 17. P. 1057-1071. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hec.1388/pdf>
9. Ramadan F. Germany's e-health card: revolutionary step or another doomed initiative? // IHS healthcare and pharma blog, information handling services. 2012.
10. Recheis G. Tirol für AnfängerInnen. Tirol: Verlag der Regierung des Landes Tirol, 2011. 106 S.
11. Shafrin J. Germany: public hospitals are more efficient than private hospitals // Healthcare economist. 2008. URL: <http://healthcare-economist.com/2008/09/04/germany-public-hospitals-are-moreefficient-than-private-hospitals/>

## **Availability and quality of Russian health care: evaluation of patients. Part 2**

**Khasan V. Dzutsev**

Doctor of Social Sciences, Professor,  
North Ossetian State University,

Head of the department of sociology and social work,

Institute of Socio-Political Research of the Russian Academy of Sciences,

Head of the Department of social research,

362040, 25 B. Vataeva st., Vladikavkaz, Russian Federation;

e-mail: [khasan\\_dzutsev@mail.ru](mailto:khasan_dzutsev@mail.ru)

**Aminat P. Dibirova**

PhD in Biology,  
Senior Researcher,  
North Ossetian Department of Sociological Research,  
Institute of Socio-Political Research of the Russian Academy of Sciences,  
362040, 25 B. Vataeva st., Vladikavkaz, Russian Federation;  
e-mail: dibirova59@mail.ru

**Abstract**

This article is based on the expert survey conducted by the North Ossetian Department of Social Research ISPR and the Department of Sociology and Social Work (North Ossetian State University) in April-May, 2015. 50 respondents (patients of Vladikavkaz hospitals) took part in this survey. Results of patients' surveys, written comments and suggestions have led to the conclusions about the state of health care in medical institutions of RNO-A. All respondents could easily make an appointment with doctors of Vladikavkaz hospitals and a medical center in Beslan. 86% of respondents are not aware of the possibility of using online resources for information about health services and appointments. The majority of respondents had to wait in a queue for a few minutes or did not wait at all. Approximately the equal number of patients did not call an ambulance or did not receive necessary help and consultation. Less than a third of respondents did not receive help in time. Most patients received results of checkup the next day after it. "Courtesy and attention of a doctor and nurses" had higher ratings than "doctor's detection of health status, taking into account the patient's complaints, discomfort and other feelings" and "explanation of the prescribed treatment by a doctor". Most patients (44.0%) would not recommend this medical institution to relatives and friends.

**For citation**

Dzutsev Kh. V., Dibirova A. P. (2016) Dostupnost' i kachestvo rossiiskogo zdravookhraneniya: otsenki patsientov. Chast' 2 [Availability and quality of Russian health care: evaluation of patients. Part 2]. *Teorii i problemy politicheskikh issledovaniy* [Theory and Problems of Political Studies], 2, pp. 68-76.

**Keywords**

Specialist, reception, local doctor, free medical care, public health center, doctors' qualifications.

**References**

1. Abel-Smith B., Mossialos E. (1994) Cost containment and health care reform: a study of the European Union health policy. *Health policy*, 28, pp. 89–132.
2. Dostupnost' i kachestvo rossiiskogo zdravookhraneniya: otsenki patsientov [Availability and quality of Russian health care: patient assessment] (2015). *Vserossiiskii tsentr izucheniya ob-*

- shchestvennogo mneniya. Press-vypusk № 2919* [Russian public opinion research center. Press release No. 2919]. Available at: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115370> [Accessed 23/01/16].
3. Familienbeihilfe steigt heuer und noch zweimal bis 2018 (2014). *Der Standard*, 16 Jänner, S. 3.
  4. Gold S. (2011) How European nations run national health services. *The Guardian. Health Professionals Network*. Available at: <http://www.guardian.co.uk/healthcare-network/2011/may/11/european-healthcareservices-belgium-france-germany-sweden> [Accessed 23/01/16].
  5. Herr A. (2008) Cost and technical efficiency of German hospitals: does ownership matter. *Health economics*, 17, pp. 1057-1071. Available at: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hec.1388/pdf> [Accessed 23/01/16].
  6. Meditsina v Evrope: v kakikh stranakh luchshee meditsinskoe obsluzhivanie? [Health in Europe: where is the best medical care?] (2016). *Immigrant invest* [Immigrant invest]. Available at: <http://immigrantinvest.com/blog/medicine-in-europe/> [Accessed 23/01/16].
  7. Onlain-interv'yu s merom Moskvyy Sergeem Sobyanyim [On-line interview with the mayor of Moscow, Sergei Sobyenin] (2016). *Zaporozhskii gorodskoi portal* [Zaporizhia city portal]. Available at: <http://portall.zp.ua/video/onlajjn-intervju-s-mjerom-moskvyy-sergeem-sobjanyim/id-gqDsVbhybD0.html> [Accessed 23/01/16].
  8. Ramadan F. (2012) Germany's e-health card: revolutionary step or another doomed initiative? *IHS healthcare and pharma blog, information handling services*.
  9. Recheis G. (2011) *Tirol für AnfängerInnen*. Tirol: Verlag der Regierung des Landes Tirol.
  10. Shafrin J. (2008) Germany: public hospitals are more efficient than private hospitals. *Healthcare economist*. Available at: <http://healthcare-economist.com/2008/09/04/germany-public-hospitals-are-moreefficient-than-private-hospitals/> [Accessed 23/01/16].
  11. VTsIOM: Bol'shinstvo rossiyan nedovol'no kachestvom uslug v gospoliklinikakh [Most Russians are dissatisfied with the quality of services at hospitals] (2015). *Vzglyad* [Point of view]. Available at: <http://vz.ru/news/2015/9/2/764610.html> [Accessed 23/01/16].