



# 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         |
| <b>Всего</b> | <b>1320</b> | <b>100,0</b> |

*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          |
| <b>Всего</b>  | <b>1320</b> | <b>100,0</b> |



# 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          |
| <b>Всего</b>                                                                                                  | <b>1320</b> | <b>100,0</b> |



# 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          |
| <b>Всего</b>                                                                                    | <b>119</b> | <b>100,0</b> |

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%         |
| <b>Всего</b>                                                                                        | <b>119</b> | <b>100,0</b> |



# 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%      |
| <b>Всего</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>119</b> | <b>100,0</b> |



# 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.

- Убеждены 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

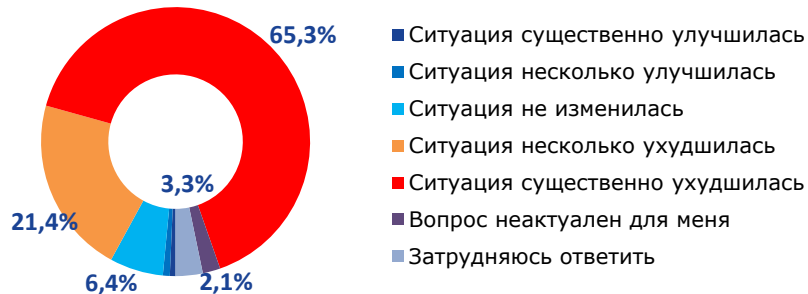
**Наиболее негативное влияние пандемия оказала на возможность пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста в поликлинике:**

**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?*



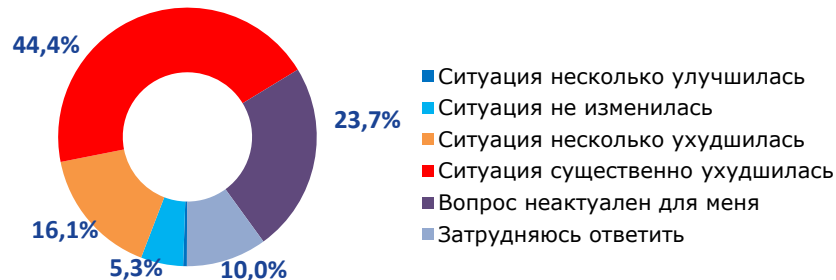


# ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

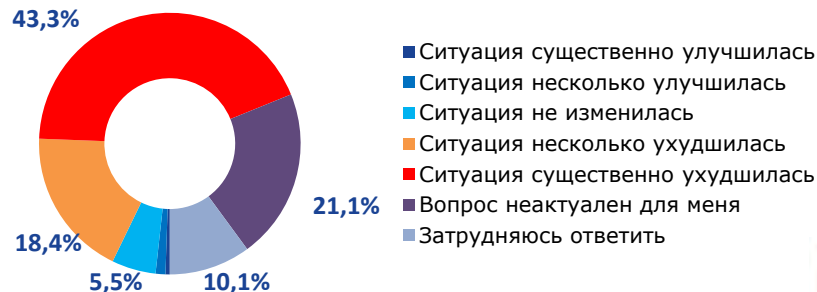
Возможности получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре с пандемией снизились, – мнение **60,5%** опрошенных пациентов.

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 возникала в прошедшие полгода)?*



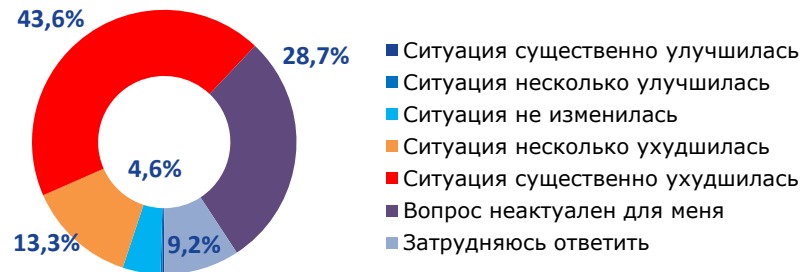


# ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

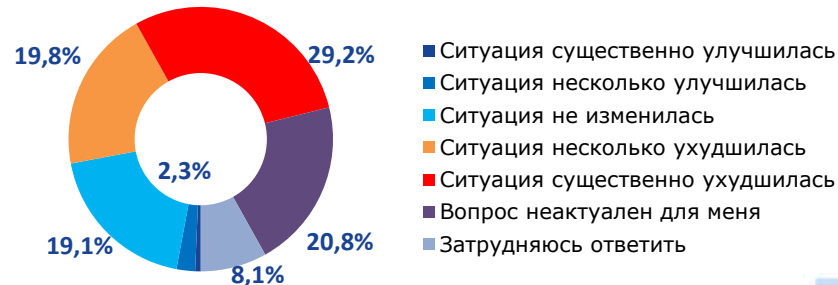
Возможность получать лечение в дневном стационаре стала меньше на фоне пандемии, по мнению **56,9%** опрошенных пациентов.

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

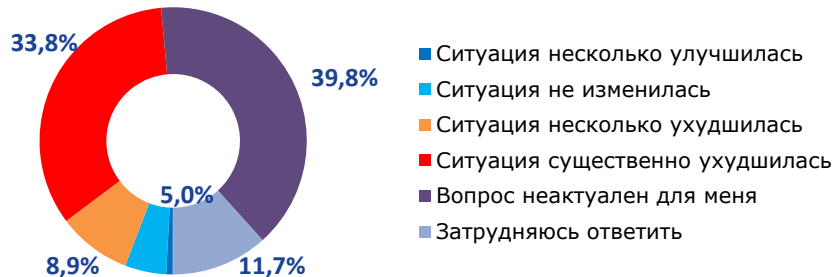
Посещение санатория для планового лечения или реабилитации востребовано не всеми: содержательно на вопрос ответили **48,6%**.

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

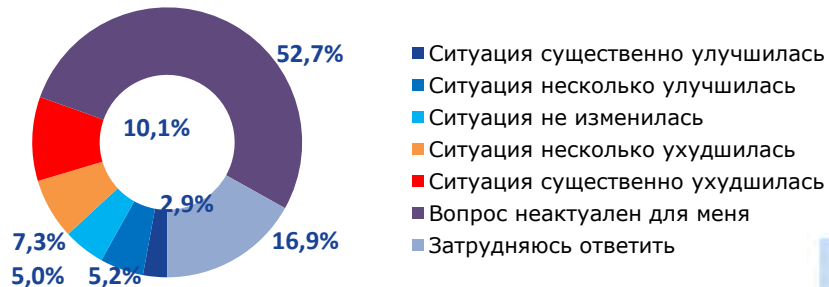
Медико-социальная экспертиза востребована реже: содержательно на вопрос ответили **30,4%** опрошенных.

**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»?*



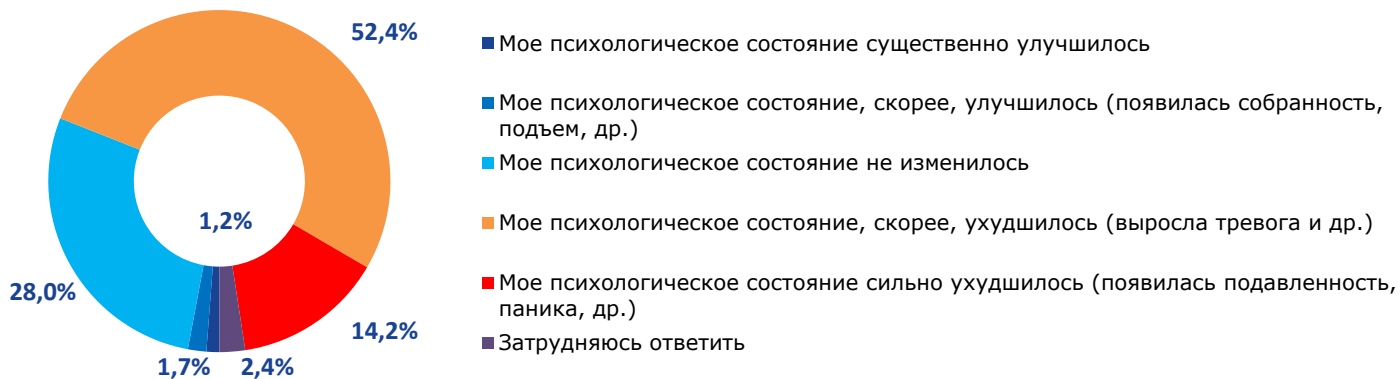


# ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

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?**



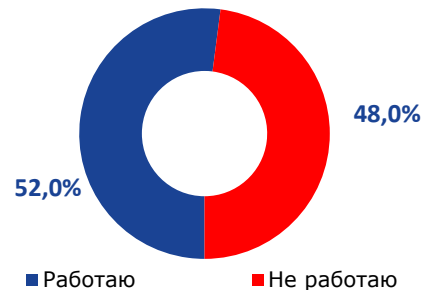


# ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВую ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

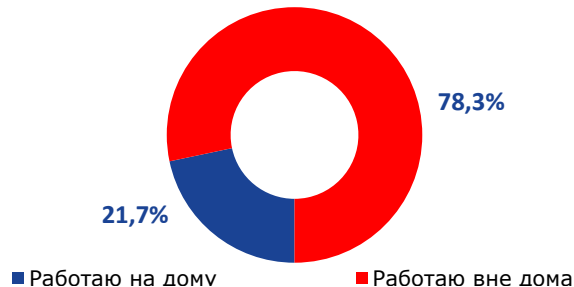
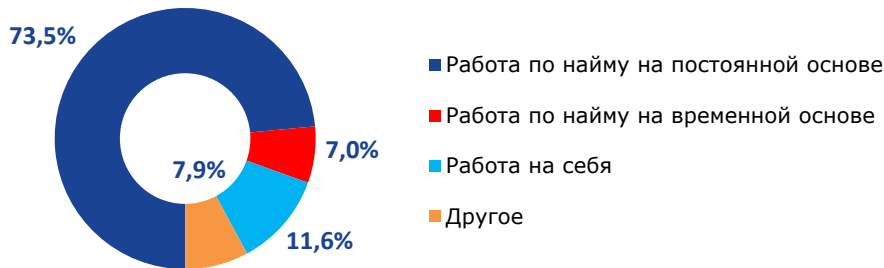
Среди опрошенных пациентов соотношение работающих и неработающих примерно одинаково: **52%** и **48%**.

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.

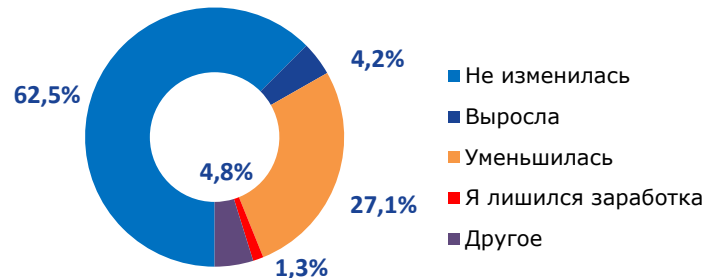
Оплата труда работающих пациентов оказалась в большей степени зависима от карантинных мер.

- **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

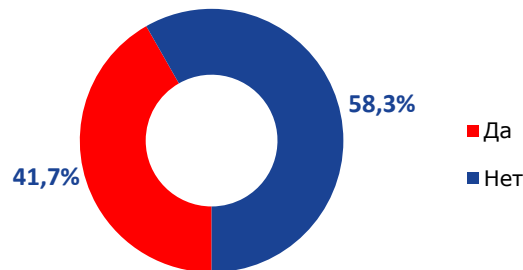
**Пандемия повлияла на трудовые планы определенной части пациентов:**

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

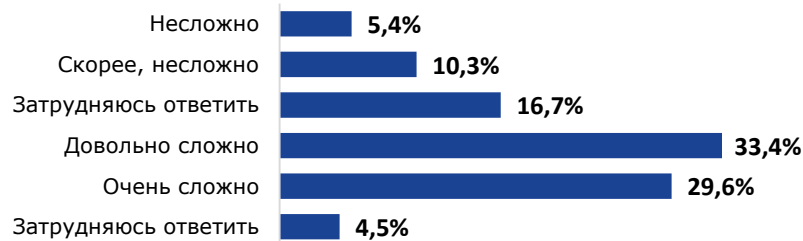
**63%** пациентов, рассматривающих перспективу поиска новой работы, уверены, что найти ее будет сложно.

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?*





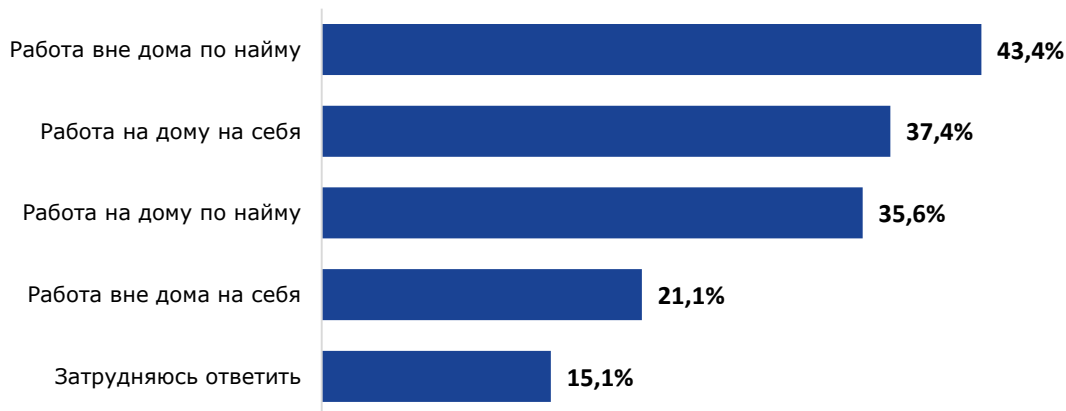
# ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

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

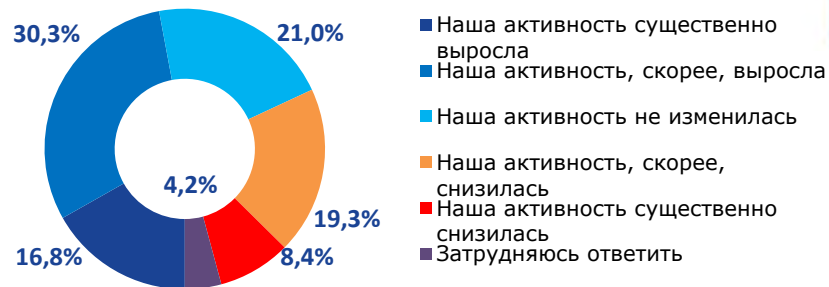
**Пандемия и карантинные меры по-разному отразились на деятельности общественных организаций.**

- 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.

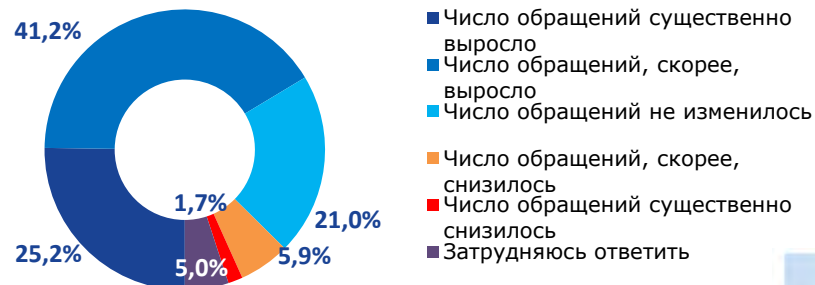
**Интенсивность обращений пациентов в общественные организации на фоне пандемии существенно выросла.**

- **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

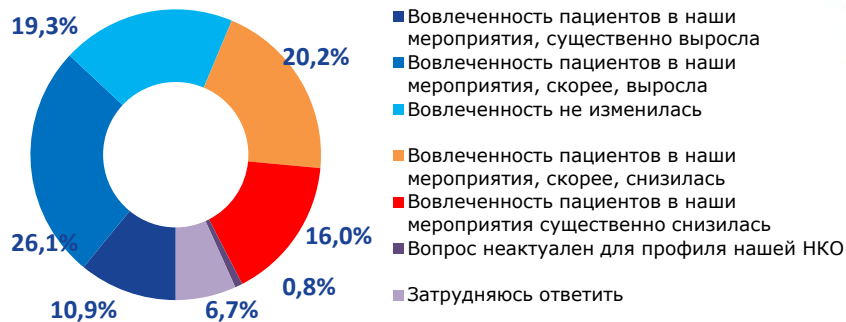
Рост или снижение участия пациентов в мероприятиях НКО существенно зависели от того, насколько оперативно и успешно подстроились под новые реалии жизни сами организации.

- 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?**

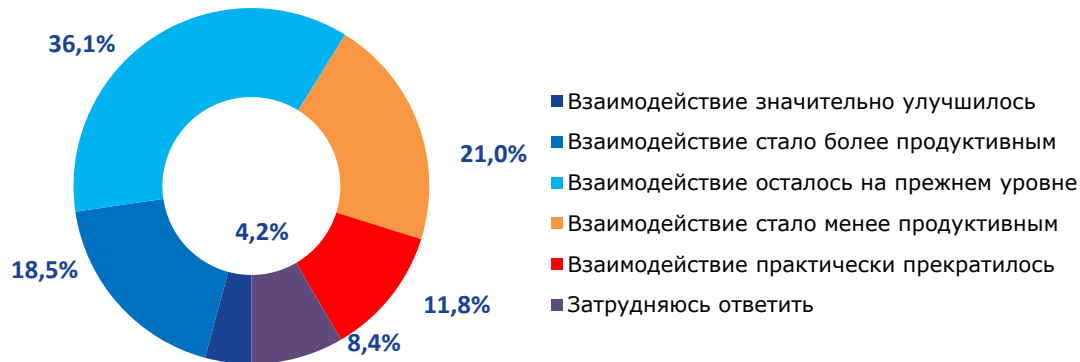




# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

- 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?**



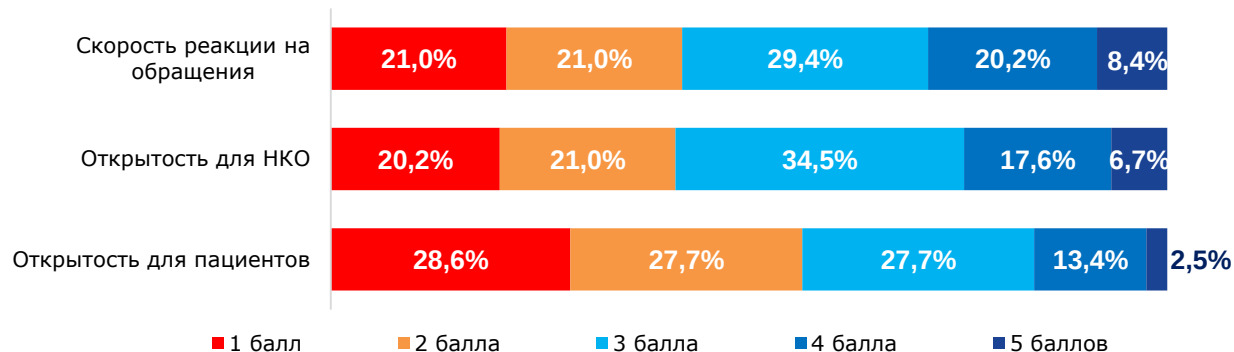


# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

**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**

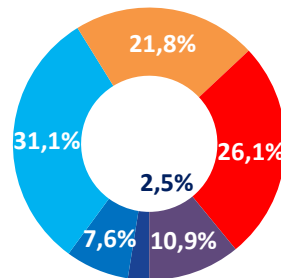


# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

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

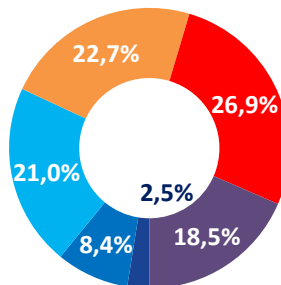
- **48%** руководителей НКО указывают на снижение
- **10%** - на увеличение заинтересованности власти в работе общественных советов.
- Не заметили изменений в отношении власти к деятельности советов **31%** опрошенных НКО.
- Половина опрошенных НКО (**49,6%**) отмечают, что за период пандемии активность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



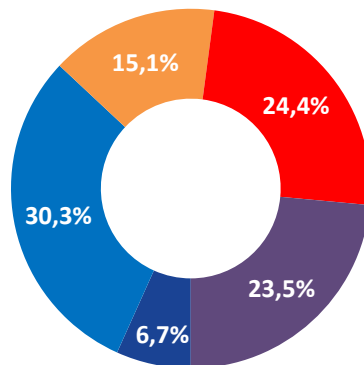
- Их активность существенно выросла
- Их активность, скорее, выросла
- Их активность не изменилась
- Их активность, скорее, снизилась
- Их активность существенно снизилась
- Затрудняюсь ответить

# 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!**