

DOI: 10.14515/monitoring.2015.3.06  
УДК 316.65.0

**Правильные ссылки на статью:**

Зайкова З.А., Кривобокков О.С. Состояние здоровья и качества оказания медицинской помощи в самооценках жителей г. Иркутска // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2015. № 3. С. 49-52.

Zaikova Z.A., Krivobokov O.S. State of health and health service delivery assessed by the Irkutsk residents //Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes. 2015. №3. Pp.49-52.

## З.А. ЗАЙКОВА, О.С. КРИВОБОКОВ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В САМООЦЕНКАХ ЖИТЕЛЕЙ г. ИРКУТСКА

СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ И КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В  
САМООЦЕНКАХ ЖИТЕЛЕЙ г. ИРКУТСКА

STATE OF HEALTH AND HEALTH SERVICE  
DELIVERY ASSESSED BY THE IRKUTSK  
RESIDENTS

ЗАЙКОВА Зоя Александровна – к.м.н., ст. преподаватель кафедры общей гигиены ГБОУ ВПО «Иркутский государственный медицинский университет», г. Иркутск, Россия. E-mail: zaikovazoya@mail.ru

ZAIKOVA Zoya Aleksandrovna - Candidate of Medical Sciences, Senior Lecturer, Department of General Hygiene, Irkutsk State Medical University, Irkutsk, Russia. E-mail: zaikovazoya@mail.ru

КРИВОБОКОВ Олег Сергеевич – врач-методист отдела профилактики с кабинетом психосоциального консультирования и добровольного обследования на ВИЧ-инфекцию, Иркутский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями (ГБУЗ «ИОЦ СПИД»), г. Иркутск, Россия. E-mail: oskriv@yandex.ru

KRIVOBOKOV Oleg Sergeevich – Physician, Department of Preventive Medicine, Psychological Support and Voluntary HIV Testing Office, Irkutsk Regional Centre for the Prevention and Control of AIDS and Infectious Diseases, Irkutsk, Russia. E-mail: oskriv@yandex.ru

**Аннотация.** Уточнены состояние здоровья населения г. Иркутска и качество медицинской помощи в поликлиниках этого города. Около 70% респондентов дали положительную оценку состоянию здоровья; треть удовлетворены уровнем медицинского обслуживания. Среди недостатков в оказании поликлиниками медицинских услуг были перечислены очереди к врачам, проблемы с записью на прием, некомпетентность врачей, низкое качество обслуживания, неудовлетворительная работа регистратуры и неудобный график приема.

84% опрошенных не обращаются за медицинской помощью в лечебные

**Abstract.** The paper describes the quality of medical services in Irkutsk polyclinics and the state of health of the population of the city. About 70% of respondents assess their health positively; one-third of respondents are satisfied with the quality of medical services. Problems in delivering medical services involve queues to see the doctor, difficulties to make doctor`s appointment, incompetence of doctors, low quality of medical service, unsatisfactory work of the registration office, and inconvenient work hours.

Eighty-four percent of respondents do not ask for medical advice if they are ill; every fifth

учреждения при возникновении болезни; каждый пятый респондент уверен в некомпетентности врачей.

respondent believes that doctors are not competent.

**Ключевые слова:** здоровье, медицинская помощь, лекарства, поликлиника

**Keywords:** health, medical service, medicines, polyclinic

Одним из важных приоритетов здравоохранения Правительство РФ считает доступность медицинской помощи [Концепция...], своевременное и качественное предоставление которой способствует сохранению здоровья населения, является необходимым условием для продления активного долголетия. Изучение различных аспектов деятельности здравоохранения и оказания медицинской помощи относится к актуальным исследовательским проблемам [Русакова, Панов, 2002]. О результатах предоставления первичной медицинской помощи населению, социальной эффективности всей отрасли здравоохранения региона можно судить по показателям здоровья и их динамике, а также по данным социологических опросов.

В проведенном нами опросе приняли участие 428 жителей Иркутска трудоспособного возраста (52 мужчины и 376 женщин). Опрос проводился на базе отдела гигиенического воспитания и обучения ФГУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» по специально разработанной анкете. Демографические и социально-структурные характеристики анкеты представлены стандартным набором переменных: пол, возраст, среднедушевой доход (СДД), район проживания и номер поликлиники обслуживания.

Распределение анкетированных по возрасту: 18–29 лет – 192 человек, 30–39 лет – 90 человек; старше 40 лет – 146 человек; по величине СДД: до 3,5 тыс. руб. – 7,4%; от 3,5 до 7 тыс. руб. – 20,8%; от 7 до 14 тыс. руб. – 36%; от 14 до 21 тыс. руб. – 24,8% и свыше 21 тыс. руб. – 11%. Большинство респондентов пользуются услугами поликлиники по месту проживания (86,5%). На вопрос «Насколько Вы в настоящее время удовлетворены состоянием здоровья?» 47,4% ответили, что вполне удовлетворены, 27,6% «скорее удовлетворены», 13,6% «скорее не удовлетворены», 1,6% «совершенно не удовлетворены» и 9,8% затруднились ответить. На вопрос «Удовлетворены ли Вы уровнем медицинского обслуживания» положительно ответили 31,1% иркутян, отрицательно – 29,9%, не дали ответа или затруднились с оценкой 31,5 и 7,5% респондентов соответственно (табл. 1). 11,4% считают, что за последний год качество медицинских услуг значительно улучшилось; 32,2% – несколько изменилось; 35,5% – не изменилось; 4,4% – несколько ухудшилось; 3,7% – значительно ухудшилось и 12,6% – затруднились с ответом. Большинство респондентов (76,6%) предпочитают получать бесплатную медицинскую помощь.

Посещают врача при каждом случае заболевания только 15,4%. Главная причина такого поведения заключается в том, что 25% считают большинство недугов несерьезными. Кроме того, люди не обращаются за медицинской помощью по следующим причинам: «лечусь самостоятельно» (19,2%), «не хочу посещать поликлинику» (15,4%), «лечусь средствами народной медицины» (5,6%), «имею знакомых врачей» (4%), «болезнь проходит сама» (3,3%), «больничный лист не оплачивается» (2,1%), «больничный лист не требуется» (1,6%). Отметим, что 6,5% назвали отсутствие денег причиной, по которой они не посещают врача при каждом заболевании; среди россиян эта цифра в 3,7 раза больше – 24% [Косова, 2014], более четверти россиян (27%) откладывают визит к врачу из-за отсутствия времени, в Иркутске на такую причину указали 16,8%.

Как показали результаты опроса, 84% не обращаются за медицинской помощью в лечебные учреждения при возникновении каждого случая болезни, что не совпадает с результатами других исследований [Здоровая нация...; Покровская, 2014]. Так, по результатам массовых опросов, 47% жителей средних городов обращаются в поликлинику в случае болезни [Здоровая нация]. Среди опрошенных 19,2% лечатся самостоятельно, т.е. каждый пятый респондент; по России таких – одна треть (32%) [Здоровая нация...].

Опрос показал возрастную дифференциацию в причинах отказа от врачебной помощи. Вариант «большинство моих недугов несерьезные» приоритетный в возрастных группах 18–29 и 30–39 лет (32,8 и 30% соответственно), 11,6% у лиц старше 40 лет. Число выбравших ответ «не хочу посещать поликлинику» среди людей старше 40 лет в 2,2 раза выше, чем среди 18–29-летних (20,5% против 9,4%), среди 30-летних – 20%, т.е. каждый пятый респондент в этой возрастной группе. Данный факт можно трактовать скорее всего как усталость респондентов от всего комплекса недостатков в поликлиническом обслуживании населения Иркутска.

**Таблица 1** Ответы на вопрос «Почему Вы не обращаетесь за медицинской помощью в случае болезни?», в %

Ответы	Возраст			
	18–29	30–39	40 лет и старше	все
Большинство моих недугов несерьезные*	32,8	30,0	11,6	25,0
Лечусь самостоятельно	19,8	18,9	18,5	19,2
Нет времени	16,7	18,9	15,8	16,8
Не хочу посещать поликлинику**	9,4	20,0	20,5	15,4
Нет денег на лечение	4,7	7,8	8,2	6,5
Лечусь средствами народной медицины	4,2	5,6	7,5	5,6
Имею знакомых врачей	4,2	3,3	4,1	4,0
Болезнь проходит сама	2,6	3,3	4,1	3,3
Больничный лист не оплачивается	2,6	2,2	1,4	2,1
Больничный лист не требуется	1,6	1,1	2,1	1,6
Статистически достоверные различия * в возрастных группах 18–39 и старше 40 лет; ** 18–29 и старше 30 лет (t $\square$ 2 при $P < 0,05$ ).				

Среди недостатков работы поликлиник большинство респондентов (68%) назвали большие очереди; 39,3% – проблемы с записью на прием; 18,9% – некомпетентность врачей; 14,5% – низкое качество обслуживания; 13,3% – неудовлетворительную работу регистратуры и 10,5% – неудобный график работы.

На вопрос «Помогли ли Вам при Вашем последнем обращении в поликлинику во время заболевания?» 67,8% ответили утвердительно, 21,4% – отрицательно. 47 человек отметили недостаточный уровень квалификации врачей, 26 человек – отсутствие врачей, в первую очередь узких специалистов, затем терапевтов и стоматологов; 13 – отсутствие необходимых лабораторных исследований, 12 – отсутствие аппаратуры для обследования и 5 указали другие причины (отказ в оказании медицинской помощи, невозможность записаться на нужное время, «все за деньги», «равнодушные»).

На вопрос «Как часто покупаете лекарства?» 9% ответили, что практически постоянно живут на лекарствах; 14,2% – часто, 74,2% – редко, иногда и 2,6% – никогда. 72% опрошенных дали здоровью положительную оценку, а 15,2% – отрицательную. Следует отметить, что среди

иркутян значительно больше лиц, довольных уровнем своего здоровья, чем в целом по России – 72% против 43% [Здоровая нация...].

Удовлетворены уровнем медицинского обслуживания 31,1%, 29,9% не удовлетворены, не дали никакой оценки 31,5%, затруднились с ответом 7,5%. Изменение качества медицинских услуг отметили 43,6%, отсутствие изменений – 35,5%. Указавших на значительное ухудшение качества медицинских услуг немного меньше, чем отметивших значительное улучшение – 8,1% против 11,4%.

У трети респондентов среднедушевой доход составляет менее 7 тыс. руб., т.е. ниже прожиточного минимума (для трудоспособного населения Иркутской области он составляет 8866 руб.); 36% – 7–14 тыс. руб. Доля респондентов-иркутян с СДД до 14 тыс. руб. в 2 раза ниже, чем аналогичная цифра в целом по России – 64,2% против 31%. Еще более значительна разница при сравнении доли лиц, имеющих СДД до 7 тыс. руб. – в 3,4 раза (28,2 и 8,2%) [Социально-экономическое...]. Низкий уровень доходов у участвовавших в опросе во многом объясняет, почему 80% предпочитают получать бесплатную медицинскую помощь.

При анализе работы поликлиник респонденты указывали как на организационные, так и на кадровые недочеты. В частности некомпетентность врачей отметил каждый пятый респондент (18,9%). «Когда люди заболевают или получают травму, они, безусловно, нуждаются в эффективной медицинской помощи. Они хотят получать медицинские услуги от поставщиков, готовых действовать в их наилучших интересах, справедливо и честно, со знанием дела и компетентно. Требование компетенции имеет большое значение: оно стимулирует экономику здравоохранения постоянным повышенным спросом на профессиональное обслуживание» [Доклад..., 2008].

#### Литература

- 1 Доклад о состоянии здравоохранения в мире, 2008 г. Первичная медико-социальная помощь – Сегодня актуальнее, чем когда-либо // The world health report 2008: primary health care now more than ever. URL: [http://www.who.int/whr/2008/whr08\\_ru.pdf?ua=1](http://www.who.int/whr/2008/whr08_ru.pdf?ua=1) (дата обращения 15.11.2014).
- 2 Здоровая нация: миф или реальность. Пресс-выпуск № 2575. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=114815> (дата обращения 10.11.2014).
- 3 Концепция развития здравоохранения РФ до 2020 г. URL: <http://medicinarf.ru/official/detail2.php?ID=3801> (дата обращения 15.11.2014).
- 4 Косова Л.Б. Недоступное счастье: что говорят данные опросов о здоровье российского населения. URL: [http://demoscope.ru/weekly/2014/0621/analit04.php#\\_ftn1](http://demoscope.ru/weekly/2014/0621/analit04.php#_ftn1) (дата обращения 11.12.2014).
- 5 Покровская С.Э. Факторы, формирующие обращаемость за медицинской помощью // Социальные аспекты здоровья населения. Электронный журнал № 3–2012 (25). URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/405/30/lang,ru/> (дата обращения 15.11.2014).
- 6 Русакова Н.Л., Панов Л.В. Доступ к услугам здравоохранения: методологические подходы и методы измерения // Журнал социологии и социальной антропологии. 2002. № 4. С. 147–163.
- 7 Социально-экономическое положение России (доклад, янв.-дек. 2014). М, 2014. URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc\\_1140086922125](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1140086922125) (дата обращения 11.02.2015)