

ДОВОЛЬНЫ ЛИ РОССИЯНЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕМ?

ВЫПУСК 1

В рамках проекта «Социальная динамика» ЦСП «Платформа» и компания онлайн-исследований «ОнИн» (Онлайн Интервьюер) представляют исследование, посвященное тому, как россияне оценивают работу системы здравоохранения в стране.

Методика исследования

Всероссийский онлайн-опрос проведен в ноябре 2023 года. В опросе принимали участие россияне в возрасте от 18 лет. Выборка объемом в 1200 респондентов, квотированная по социально-демографическим параметрам, типу населенного пункта и федеральным округам.

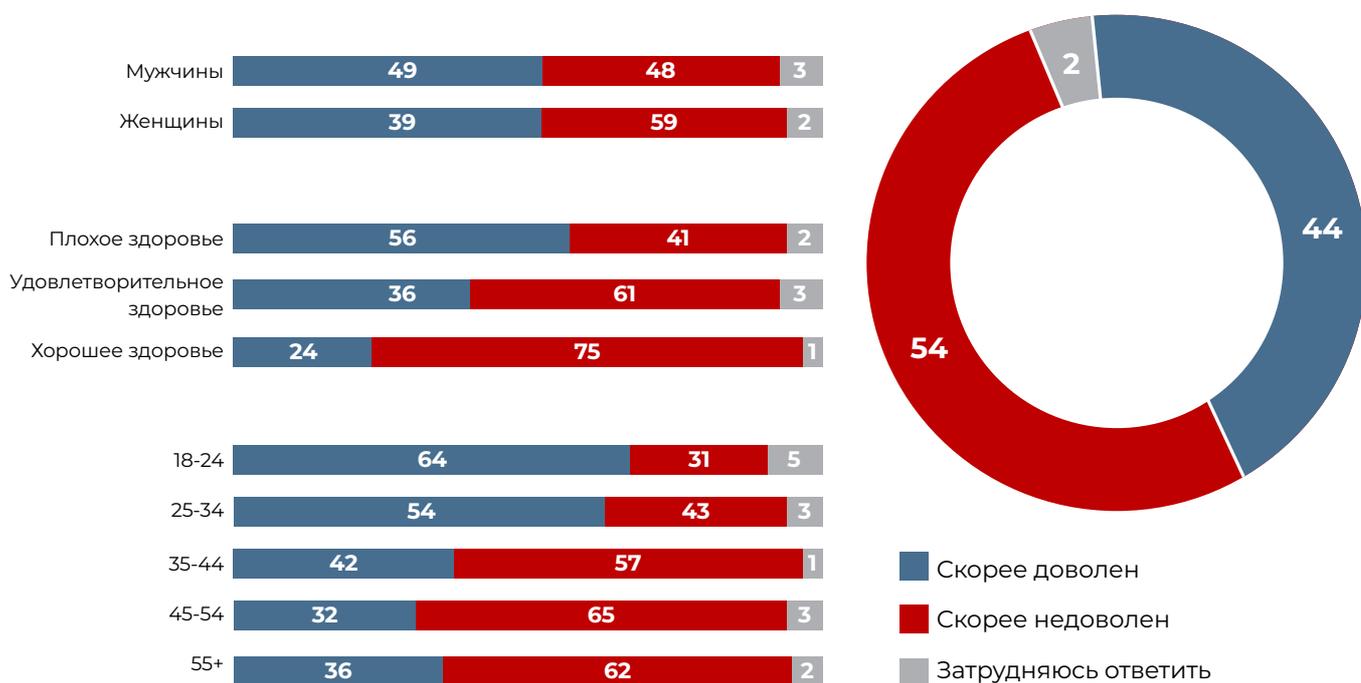
Ключевые выводы и тезисы:

- Россияне склоняются к скорее негативной оценке системы здравоохранения в стране (54% скорее недовольны ее работой) – несмотря на это, предпочитают посещать государственные поликлиники, а не частные медицинские организации (71% против 23%).
- Группу критиков формируют респонденты среднего и старшего возраста, а также люди с низкой самооценкой здоровья. В основе группы поддержки – молодежь и люди с хорошим самочувствием.
- Динамика улучшений сильнее всего проявлена в цифровизации медицины (61% отметили электронную запись как позитивное изменение) и обновлении инфраструктуры (57% – ремонт поликлиник и больниц, 46% – улучшение технической оснащенности). Среди наиболее заметных ухудшений оказались рост цен на лекарства (83%), а также дефицит кадров и снижение их квалификации (65% и 54% соответственно).
- Сильно закреплён стереотип о распространённости коррупции в медицине (42% считают, что она распространена сильно, 46% – что иногда встречается). Кроме того, больше трети россиян (39%) утверждают, что сталкивались с ней на личном опыте.

Оценка государственной системы здравоохранения

Население России, скорее, склонно к негативной оценке работы системы здравоохранения, однако нельзя сказать, что это устойчивая критическая позиция, – перевес небольшой: 44% скорее довольны и 54% скорее недовольны; группа поддержки достаточно высока – сопоставима с долей критиков. В целом в той или иной мере проявленное критическое отношение к государственной медицине является общемировой тенденцией.

Рис. 1. Вы в целом довольны или недовольны работой системы здравоохранения в нашей стране? (% опрошенных, один ответ)



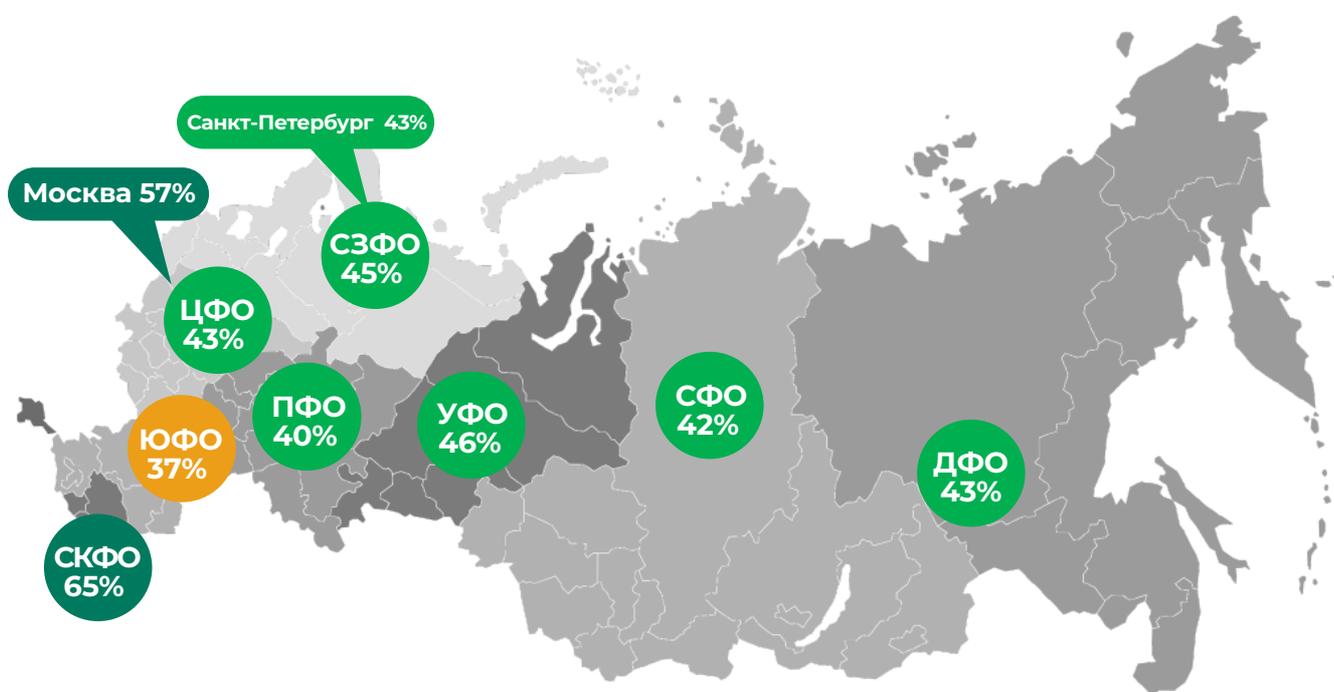
Источник: ЦСП «Платформа»

Если среди мужчин распределение на довольных и недовольных практически равное (49% на 48%), то **женщины скорее недовольны** (39% к 59%) – вероятно, женщины чаще посещают медицинские организации (*по крайней мере, они чуть более склонны к профилактическим мерам и ранней диагностике – подробнее об этом в следующем выпуске*), в том числе из заботы о детях: чем шире опыт взаимодействия, тем выше вероятность столкнуться с негативными ситуациями.

Наблюдается также поколенческое различие: **с увеличением возраста растет и недовольство**. В категории 18-24 года 64% довольных, среди респондентов 55 лет и старше – 36%. Пожилые люди чаще сталкиваются с проблемами со здоровьем, а **чем хуже самооценка здоровья респондента, тем более критично он оценивает систему здравоохранения**. Кроме того, влияние может оказывать память о советской системе и стереотип «раньше было лучше».

Интересно, что в региональном разрезе **выделяется Северо-Кавказский федеральный округ**: 65% населения довольны, 31% недовольны. Можно предположить, что уровень удовлетворенности не полностью определяется объективным состоянием медицинской инфраструктуры – работает «эффект низкой базы»: любое улучшение привлекает внимание и получает хорошую оценку. Вероятно, культура общения народов Кавказа также может лежать в основе позитивного отношения к системе здравоохранения: респонденты почти в два раза меньше жителей других ФО среди проблем отмечают ухудшение отношения к пациентам. Свою роль может играть и престиж медицинских профессий в республиках: уменьшение количества специалистов как негативное изменение также отмечается реже.

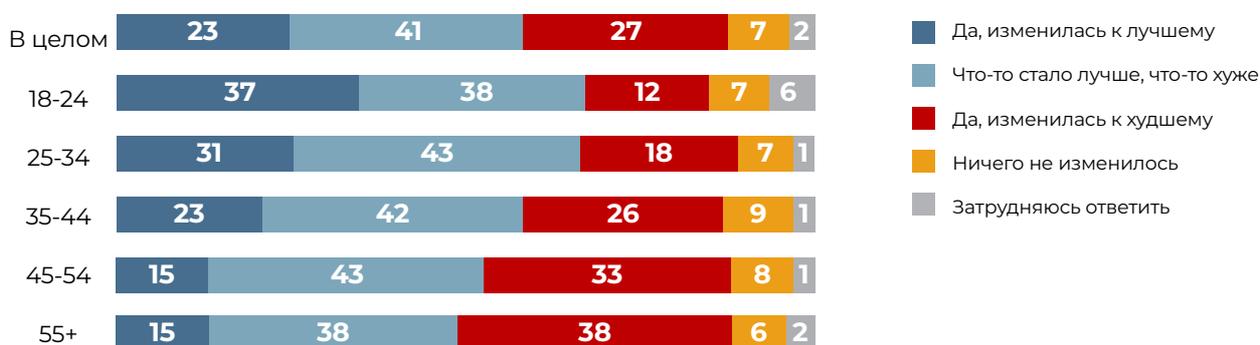
Рис. 2. Доля довольных работой системы здравоохранения в стране



Источник: ЦСП «Платформа»

Актуальные улучшения в системе здравоохранения в первую очередь ожидаемо **замечают жители Москвы** (57% довольных; 37% считают, что система изменилась к лучшему за последние годы) – результат активной реконструкции городских поликлиник и развития электронных сервисов.

Рис. 3. Как вы считаете, изменилась ли система здравоохранения в России за последние несколько лет? (% опрошенных, один ответ)



Источник: ЦСП «Платформа»

В среднем динамике изменений в системе здравоохранения за последние несколько лет большинство россиян не дают однозначной оценки: 41% считает, что что-то стало лучше, что-то хуже, 23% отмечают изменения к лучшему, 27% – к худшему. Мужчины чаще женщин склонны оценивать перемены положительно: 27% против 19%. И вновь с возрастом растет негатив, чаще всех позитивную динамику наблюдают респонденты в возрасте 18-24 лет (37%). Вероятно, подобное распределение связано в том числе с характером изменений: **цифровизация системы для молодых людей более понятна и ожидаема.**

Рис. 4. Топ-5 изменений (% опрошенных, любое количество ответов; вопрос задавался тем, кто отмечал, что система здравоохранения изменилась)

Позитивные:

61%

упрощение процедуры записи на прием

57%

ремонт поликлиник и больниц

46%

улучшение технической оснащённости поликлиник и больниц

28%

сокращение времени ожидания приема, медицинской помощи

27%

расширение спектра услуг, включенных в ОМС, больше возможностей расширения бесплатной медицинской помощи

Негативные:

83%

рост цен на лекарства

65%

уменьшение количества специалистов

54%

снижение квалификации специалистов

44%

ухудшение отношения к пациентам и увеличение времени ожидания приема, медицинской помощи

31%

сужение спектра услуг, включенных в ОМС, рост доли платных услуг в государственном здравоохранении

Источник: ЦСП «Платформа»

Наиболее заметными улучшениями в системе здравоохранения для респондентов оказались такой визуально фиксируемый фактор, как улучшение инфраструктуры поликлиник и больниц, и повышение качества обслуживания. В качестве основных проблем были обозначены рост цен на лекарства и усугубление кадрового вопроса, актуального сейчас для многих профессиональных сфер в стране.

Раскрывая двойственность оценки динамики обслуживания, стоит указать, что среди положительных изменений лидирует технологический фактор (ввод электронной записи), тогда как главной негативной стороной является человеческий фактор (ухудшение отношения к пациентам), более сложный для объективного измерения.

Рис. 5. Рейтинг изменений по группам (% респондентов, выбравших хотя бы один вариант из группы критериев; среди тех, кто отметил позитивные и/или негативные улучшения)

Позитивная динамика

Негативная динамика

77%



Обслуживание

Процедура записи на прием (электронная запись)
Время ожидания приема, медицинской помощи
Спектр услуг, включенных в ОМС, возможности
Внимательное, качественное обслуживание пациентов

75%

77%



Инфраструктура

Ремонт поликлиник, больниц
Техническая оснащенность поликлиник, больниц
Количество поликлиник, больниц, койко-мест в них
Инклюзивность и доступность среды в организациях

51%

21%



Кадры

Количество специалистов
Квалификация специалистов

78%

3%



Цены на лекарства

83%

Источник: ЦСП «Платформа»

Качество оказываемых медицинских услуг и сервиса отчасти раскрывается в оценке скорой помощи. В среднем **россияне скорее удовлетворены работой скорой помощи**, но качество оказания услуг оценивается выше (56% оценивают как скорее хорошо), чем скорость приезда бригады (41%). Наиболее критичными к уровню услуг, оказываемых работникам скорой помощи, оказались жители ДФО (43% оценивают как скорее хорошо).

В целом, объединяя оценки респондентов по разным аспектам работы системы здравоохранения, можно выделить группы тех, кто настроен более благожелательно, и тех, кто скорее склонен к критике.

КРИТЕРИИ ВЫДЕЛЕНИЯ	ГРУППА ПОДДЕРЖКИ	ГРУППА КРИТИКИ
Пол	Мужчины	Женщины
Возраст	Молодежь, в особенности группа 18-24 лет	Люди среднего и старшего возраста (45+)
Федеральный округ	Жители Северо-Кавказского ФО	Жители Южного ФО
Населенный пункт	Жители Москвы	Жители городов с численностью населения 500-1 млн жителей
Материальное положение	Респонденты с материальным положением выше среднего	Респонденты с материальным положением ниже среднего
Самооценка здоровья	Респонденты с отличным или хорошим здоровьем	Респонденты с плохим или очень плохим здоровьем

Источник: ЦСП «Платформа»



Доступность лекарств

Больше половины россиян (57%) не испытывают проблем с медикаментами, 39% отмечают, что некоторые необходимые препараты на текущий момент в аптеках купить сложно или невозможно. Менее всего вопрос лекарств волнует респондентов в возрасте 18-24 лет (64% считают, что все необходимое есть в наличии) – вероятно, молодые люди еще не успели столкнуться с потребностью иметь дома расширенную аптечку.

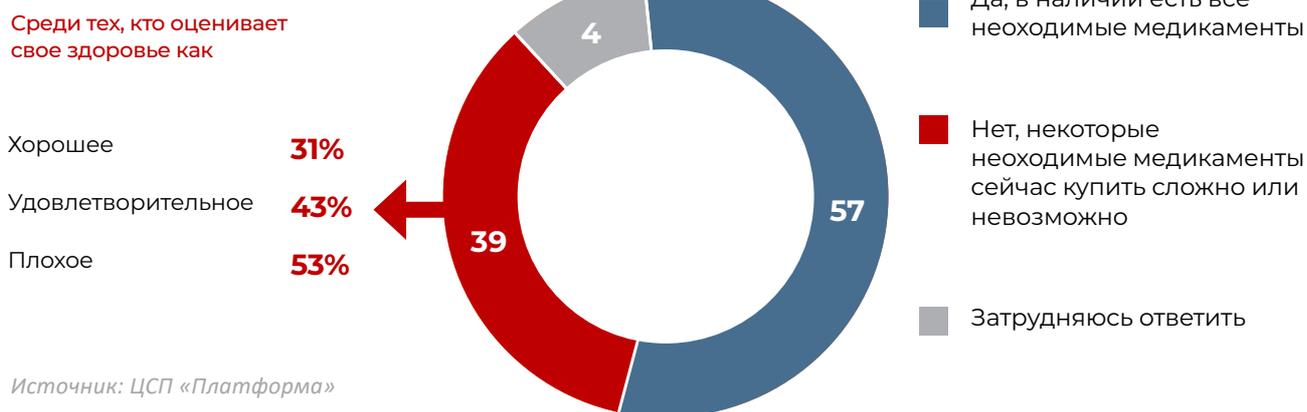
Наличие проблемы чаще отмечают в Южном федеральном округе (46% утверждают, что некоторые необходимые медикаменты не купить). *Также в ЮФО чаще, чем в других регионах, отмечают увеличение времени ожидания приема, получения медицинской помощи (55%), снижение квалификации специалистов (64%) и ухудшение отношения к пациентам (55%).* Похожие сложности с медикаментами наблюдаются в Северо-Западном округе (45%).

Доступность лекарств определяется не только наличием препаратов в аптеках, но и их стоимостью, отсутствием более дешевых аналогов – среди респондентов с уровнем дохода ниже среднего 52% испытывают затруднения с покупкой.

Оценка доступности медикаментов тесно связана с самооценкой здоровья: дефицит препаратов замечают 31% среди тех, кто считает состояние своего организма хорошим, и 53% среди тех, кто испытывает проблемы со здоровьем, – чем серьезней нарушения, тем более специфические препараты могут требоваться (например, от единственного иностранного производителя).

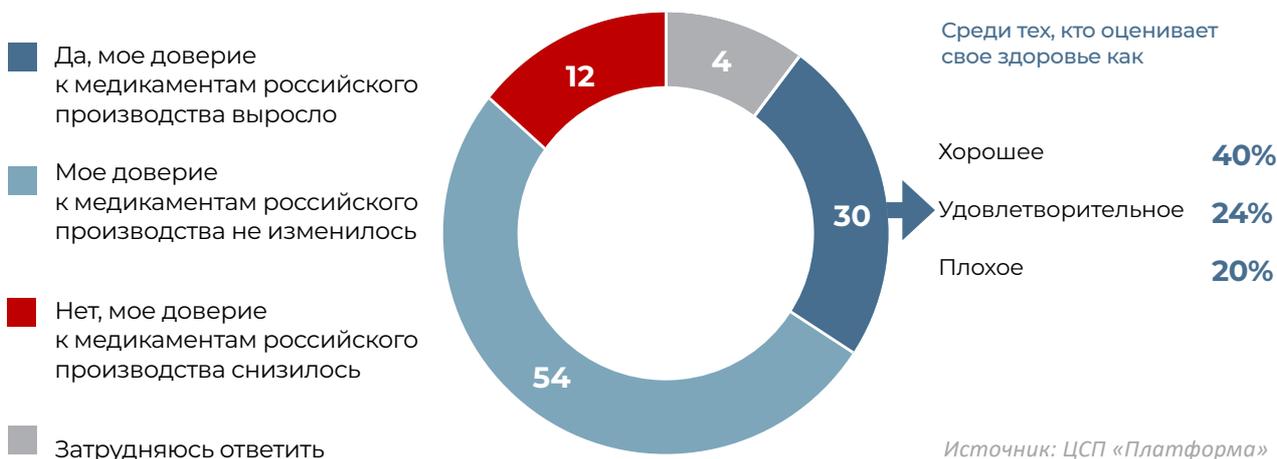
Рис. 6. Можете ли вы и ваши близкие купить в аптеках необходимые препараты?

(% опрошенных, один ответ)



Уровень доверия российским медикаментам за последние несколько лет не изменился среди половины россиян (54%). Но все-таки можно отметить определенную положительную динамику: 30% стали доверять больше, 12% – меньше. Возможно, расширение фармацевтических производств в стране и постепенное привыкание к национальным брендам дало свой эффект. Однако не все еще склонны принимать продукты импортозамещения, также наблюдается связь с самооценкой здоровья: чаще отмечают рост доверия респонденты с хорошим самочувствием. Вероятно, это может быть связано с тем, что некоторые «сложные» лекарства – дженерики или оригинальные препараты – Россия начала выпускать совсем недавно, гражданам сложно оценить эффективность.

Рис. 7. Стали ли вы больше доверять медикаментам российского производства за последние несколько лет? (% опрошенных, один ответ)

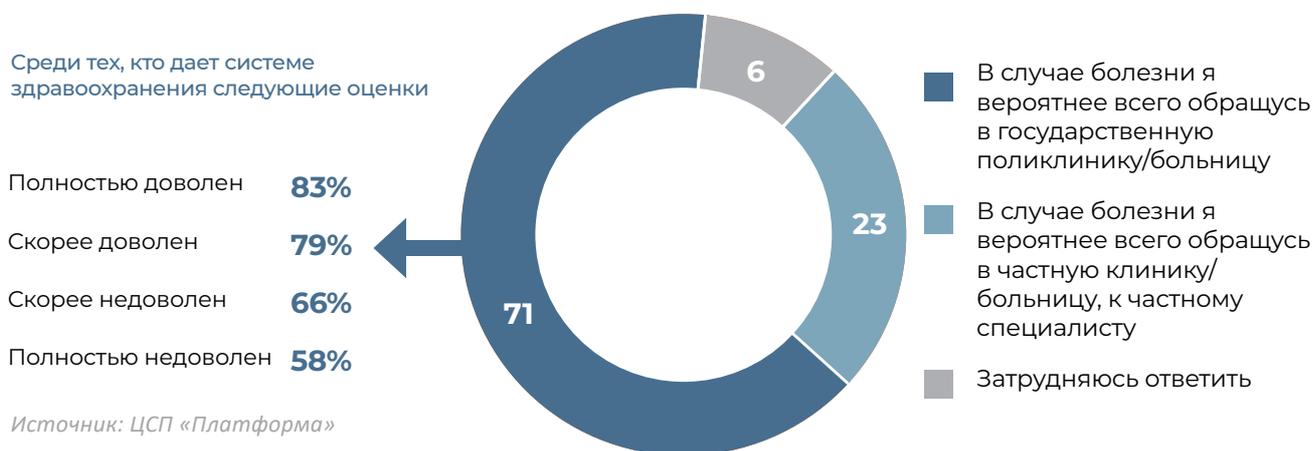




Доверие государственной медицине

При выборе медицинского учреждения респонденты **чаще отдают предпочтение государственным клиникам**. Приблизительно четверть (23%) опрошенных выбирают частную медицину. Такая тенденция прослеживается во всех регионах, как в крупных, так и в малых городах. Главными приверженцами государственной медицины являются жители Урала – 84% в случае болезни скорее обратятся в государственную поликлинику, частные медицинские услуги чуть чаще предпочитают в Южном федеральном округе (61% выберут государственную).

Рис. 8. Выберите из приведенных ниже утверждений то, которое в большей степени описывает ваш подход к выбору медицинских учреждений (% опрошенных, один ответ)



На предпочтение типа медицинского учреждения самооценка здоровья не оказывает влияния: государственные клиники одинаково часто выбирают как те, кто доволен своим состоянием, так и те, кто нет (70-73%). Однако играет роль оценка системы здравоохранения: чем ниже уровень удовлетворенности, тем больше респонденты склонны к выбору частных организаций. Материальное благополучие также является одним из значимых факторов: к частным специалистам несколько чаще обращаются те, кто может себе это позволить. И все же в целом наблюдается довольно **устойчивый выбор в пользу государственных поликлиник**. Это может объясняться общим социально-экономическим фоном и растущей стоимостью добровольного медицинского страхования.



Коррупция в здравоохранении

Большинство россиян уверены, что коррупция так или иначе присутствует в нашей системе здравоохранения: 42% считают, что она сильно распространена, 46% – что иногда встречается в отдельных сферах, лишь 4% – что ее нет совсем. Люди среднего и старшего возраста более склонны к критической позиции, чем молодежь. Вероятно, отчасти это связано с личным опытом столкновения с коррупцией в медицине – об этом они также говорят чаще, чем молодые люди. Однако разница в опыте не такая значительная, чтобы утверждать, что это единственный фактор, определяющий процент уверенных в распространенности коррупции.

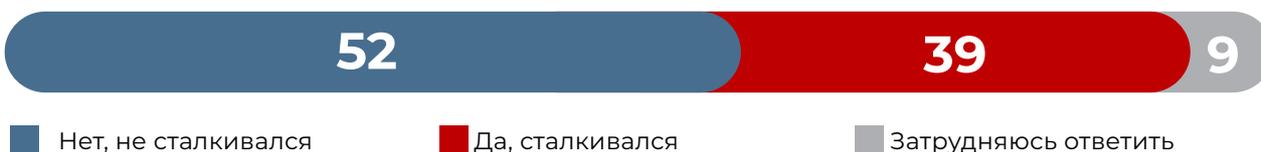
Рис. 9. Как вы считаете, распространена ли коррупция в российской системе здравоохранения? (% опрошенных, один ответ)



Источник: ЦСП «Платформа»

Значимую роль в оценке распространенности коррупции в медицине играют стереотипы – утверждают, что сталкивались с ней лично, меньше респондентов (39%), чем уверены в ее существовании (88%).

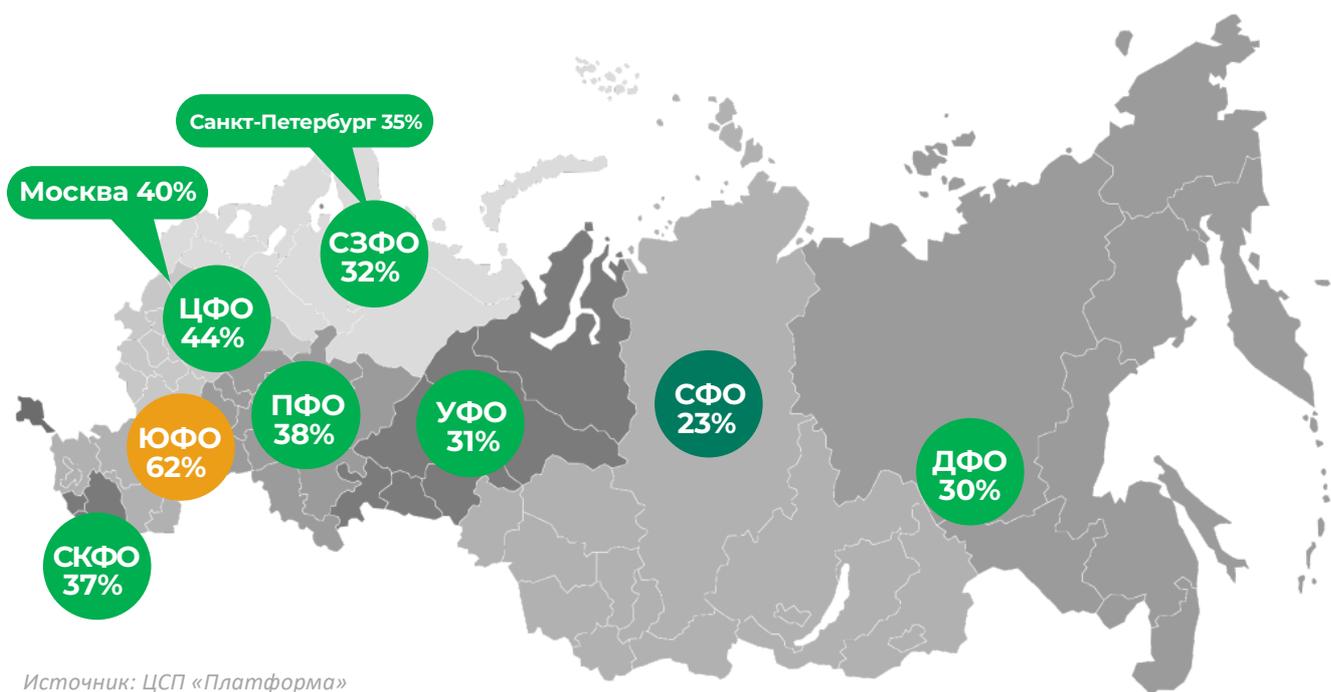
Рис. 10. Сталкивались ли вы лично с коррупцией в системе здравоохранения? (% опрошенных, один ответ)



Источник: ЦСП «Платформа»

Округ, в котором сильное распространение коррупции отмечают чаще всего – Южный (62% – такой же процент населения отмечает личный опыт). Реже всего с коррупцией сталкиваются жители Сибирского федерального округа (23%). Однако они разделяют мнение о ее распространенности.

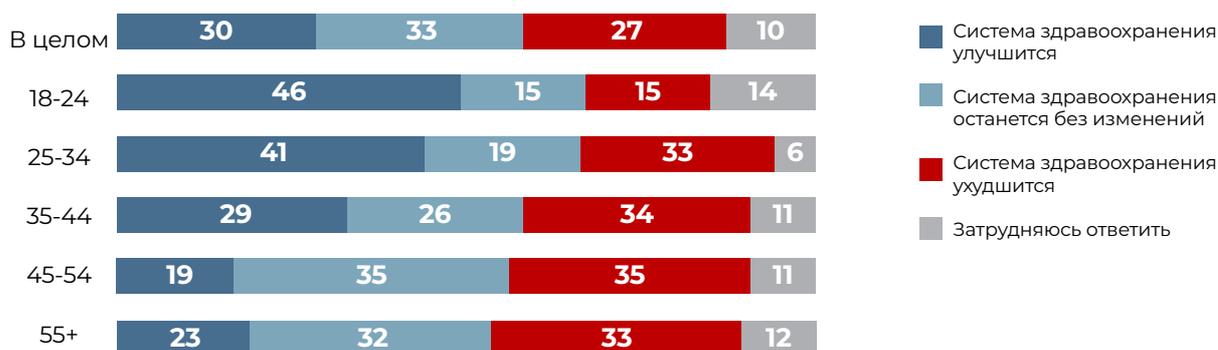
Рис. 11. Доля тех, кто лично сталкивался с коррупцией в системе здравоохранения



Прогноз

Ожидания от будущего медицины в России не определены: 30% респондентов считают, что система здравоохранения улучшится, 27% – что ухудшится, 33% – что останется без изменений. Предположения о будущем тесно связаны с оценкой настоящего. Молодежь настроена более оптимистично: как отмечалось выше, молодые люди выше оценивают изменения последних лет – среди группы 18-24 лет 46% предвосхищают дальнейшие улучшения. В географическом разрезе позитивных изменений больше ожидают на Кавказе (44%) и в Москве (39%).

Рис. 12. Как вы считаете, что произойдет с российской системой здравоохранения в ближайшие годы? (% опрошенных, один ответ)



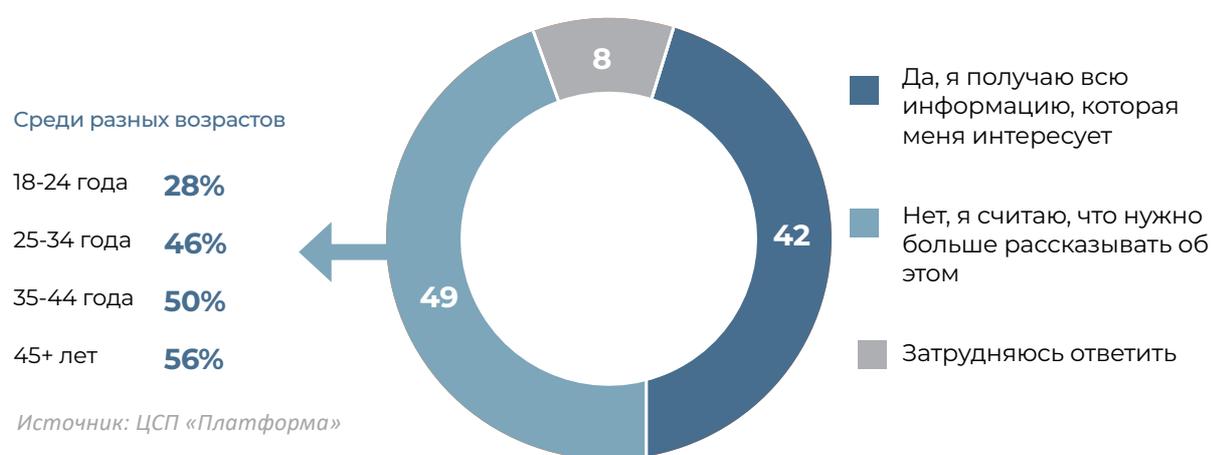
Источник: ЦСП «Платформа»



Информирование населения

Мнения о том, необходимо ли больше рассказывать о работе системы здравоохранения, разделились почти поровну: 49% россиян считает, что да, 42% отмечают, что информации достаточно.

Рис. 13. Хватает ли вам информации о работе системы здравоохранения: о нововведениях, научных достижениях, статистических данных, ваших правах и возможностях и т.д.? (% опрошенных, один ответ)



Целевая аудитория сообщений о нововведениях, правах и возможностях пациента, научных достижениях – старшее поколение, запрос на расширение информирования усиливается с возрастом (56% среди людей старше 45 лет считают, что нужно больше рассказывать о медицине, среди респондентов в возрасте 18-24 лет таких 28%).