



**ИТОГИ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА  
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ И  
ДОСТУПНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»  
В ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ  
ГОСКОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»**

Москва, 2025

# ПАРАМЕТРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

## Цель общественного мониторинга

охарактеризовать удовлетворенность жителей атомградов качеством и доступностью медицинской помощи и показать распространенность проблем при ее получении.

## Результаты общественного мониторинга

В результате общественного мониторинга рассчитаны индексы удовлетворенности жителей качеством и доступностью медицинской помощи, полученной по ОМС за последний год - числовые показатели соотношения положительных и отрицательных оценок, данных жителями компонентам оказываемой медицинской помощи.

Индексы могут иметь значения от -1 до +1:

«-1» означает, что все оценки только крайне негативные,

«+1» означает, что все оценки только крайне положительные.

Значения индексов интерпретируются по их интервалам следующим образом:

от -1 до -0,6 – крайняя неудовлетворенность жителей;

от -0,5 до -0,3 – зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени);

от -0,2 до +0,2 – зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность жителей);

от +0,3 до +0,5 – зона комфорта (средняя удовлетворенность жителей);

свыше +0,5 – высокая удовлетворенность жителей.

Рассчитаны также интегральные индексы для каждого вида медицинской помощи:

- амбулаторной (поликлинической)
- стационарной
- скорой медицинской
- педиатрической

Интегральный индекс рассчитывается в целом по всем компонентам отдельного вида медицинской помощи как среднее арифметическое значений индексов каждого компонента.

## Организаторы общественного мониторинга

Общественный мониторинг проведен участниками социально значимого проекта «Право на здоровье. Практики общественно-государственного взаимодействия», реализуемого Общероссийской общественной организацией инвалидов-больных рассеянным склерозом при поддержке Фонда президентских грантов в городах присутствия государственной корпорации «Росатом».

Общественный мониторинг проведен по методике, разработанной в рамках реализации проекта «Право на здоровье».

## Метод сбора информации

Анкетный опрос жителей городов присутствия ГК «Росатом».

Общественный мониторинг

«Удовлетворенность жителей качеством и доступностью медицинской помощи» в атомградах

# ПАРАМЕТРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

География, период проведения общественного мониторинга и объем собранных данных

Город	Период проведения общественного мониторинга	Кол-во опрошенных жителей
Волгодонск	01.03.2025 - 01.04.2025	884
Зеленогорск	01.03.2025 - 01.04.2025	588
Лесной	01.03.2025 - 01.04.2025	476
Новоуральск	01.03.2025 - 01.04.2025	430
Озерск*	01.03.2025 - 01.04.2025	415
Саров	01.03.2025 - 01.04.2025	411
Северск	01.03.2025 - 01.04.2025	496
Снежинск	01.03.2025 - 01.04.2025	485
Сосновый Бор	01.03.2025 - 01.04.2025	930
Трехгорный	01.03.2025 - 15.04.2025	321



\* При обработке данных из анкет, заполненных в Озёрске, обнаружены критические несоответствия в ответах на вопросы анкеты. Обнаруженные критические несоответствия не позволяют гарантировать достоверность полученных результатов.

# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

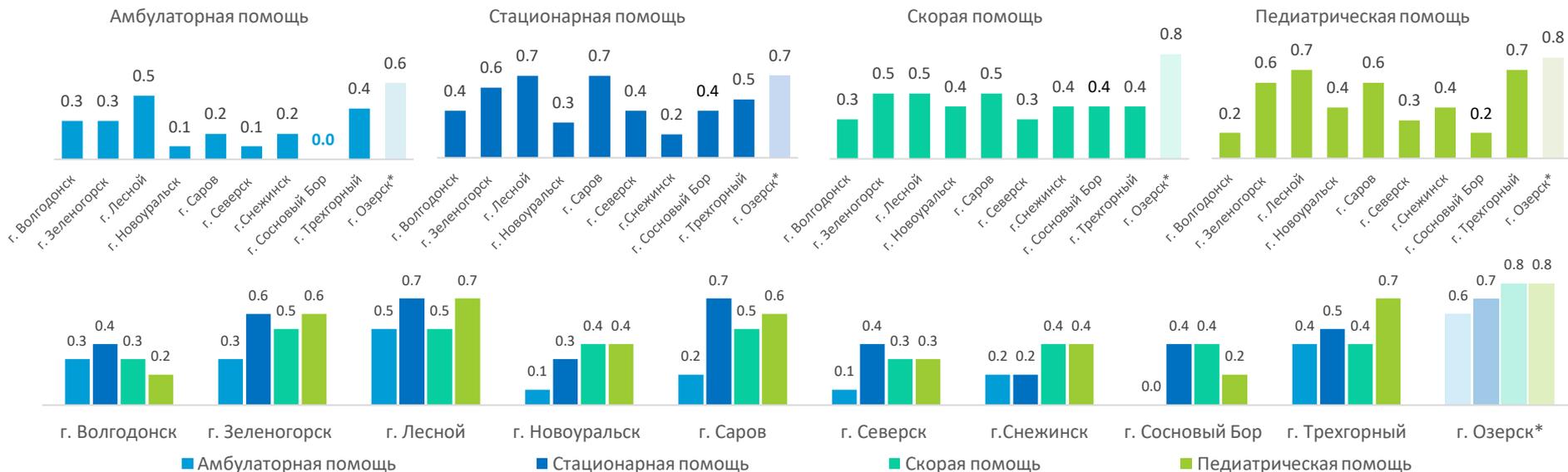
## Интегральные индексы удовлетворенности качеством медицинской помощи

Удовлетворенность качеством различных видов медицинской помощи в атомных городах в основном на среднем или высоком уровнях, за немногими исключениями.

Сравнительно выше уровень удовлетворенности жителей качеством медицинской помощи в Зеленогорске, Сарове, Трехгорном и особенно в Лесном.

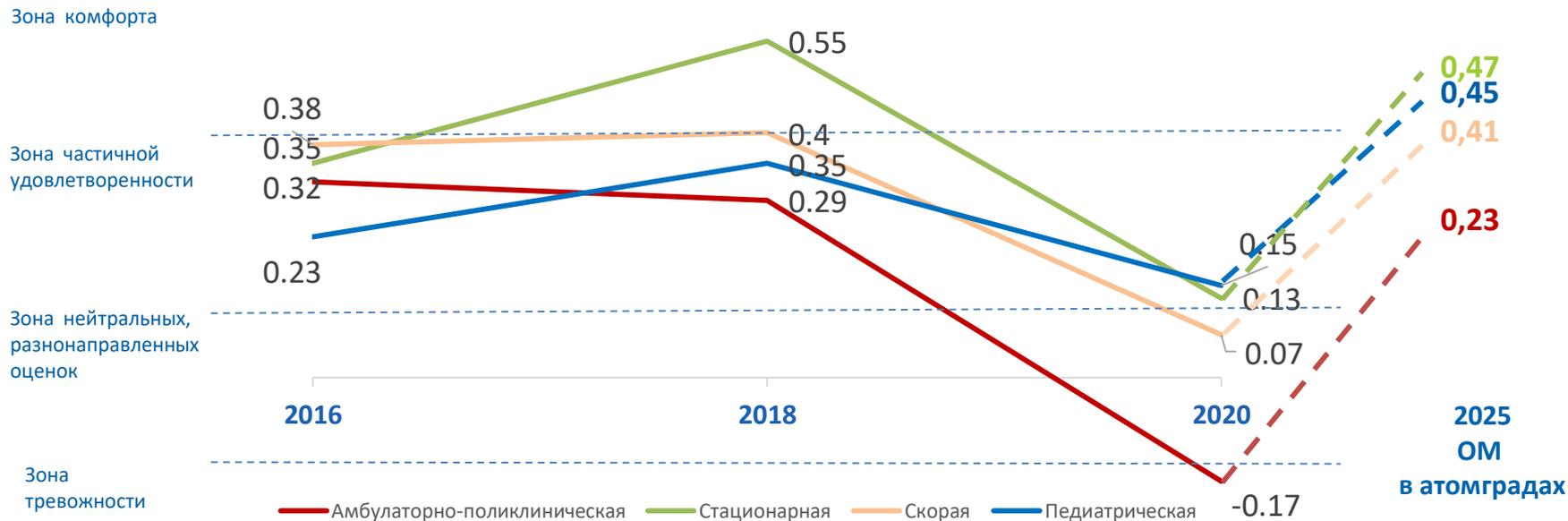
Меньше удовлетворены жители амбулаторно-поликлинической помощью (исключение – г. Волгодонск)

Больше удовлетворенность горожан стационарной и педиатрической помощью (исключения – г. Волгодонск, г. Сосновый Бор и г. Снежинск)



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Интегральные индексы удовлетворенности различными видами медицинской помощи на территориях присутствия государственной корпорации «Росатом»: 2016-2020 гг. и 2025 г.



Результаты социологических исследований, проведенных Комиссией по здравоохранению Общественного совета государственной корпорации «Росатом» при методической и организационной поддержке Всероссийского союза пациентов и Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» весной 2016 г. (1213 респондентов), весной 2018 г. (1114 респондентов), осенью 2020 г. (3525 респондентов).

## АМБУЛАТОРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ

В половине атомных городов удовлетворенность жителей качеством амбулаторной помощи среднего уровня - показатели индекса от 0,3 до 0,5 находятся в зоне комфорта.

В другой половине атомградов - низкие значения интегрального индекса удовлетворенности качеством амбулаторной помощи.

Большое количество негативных оценок жители атомградов дали таким компонентам амбулаторной помощи как:

- сроки ожидания приема врача (особенно много негативных оценок),
- сроки ожидания функциональных исследований после получения направления,
- сроки ожидания плановой госпитализации после получения направления.

### Интегральные индексы удовлетворенности качеством амбулаторной помощи



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ АМБУЛАТОРНОЙ ПОМОЩИ ПО ЕЕ КОМПОНЕНТАМ

Компоненты качества амбулаторной помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Работа регистратуры в поликлинике	0,4	0,4	0,5	0,2	0,5	0,3	0,3	0,0	0,6	0,8
Сроки ожидания приема врача	0,0	-0,1	0,3	-0,2	-0,1	-0,2	-0,2	-0,3	0,2	0,5
Условия ожидания приема врача	0,3	0,6	0,6	0,0	0,1	0,2	0,4	0,2	0,6	0,5
Сроки ожидания лабораторно-диагностических исследований после получения направления	0,5	0,7	0,7	0,6	0,4	0,4	0,3	0,3	0,6	0,6
Сроки ожидания функциональных исследований после получения направления	0,3	0,1	0,4	0,2	0,0	0,1	-0,1	0,0	0,2	0,5
Сроки ожидания плановой госпитализации после получения направления	0,2	0,2	0,4	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0	0,3	0,5
Медицинские осмотры населения	0,2	0,4	0,5	0,1	0,5	0,1	0,3	-0,1	0,2	0,5
Интегральный индекс удовлетворенности качеством амбулаторной помощи	0,3	0,3	0,5	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,4	0,6

# АМБУЛАТОРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ

Доступность медицинской помощи в поликлиниках оценивается опрошенными горожанами более негативно.

Удовлетворенность жителей доступностью поликлинической помощи – низкая. Почти во всех атомградах показатели интегрального индекса доступности амбулаторной помощи находятся в зоне нейтральных оценок (от -0,2 до +0,2).

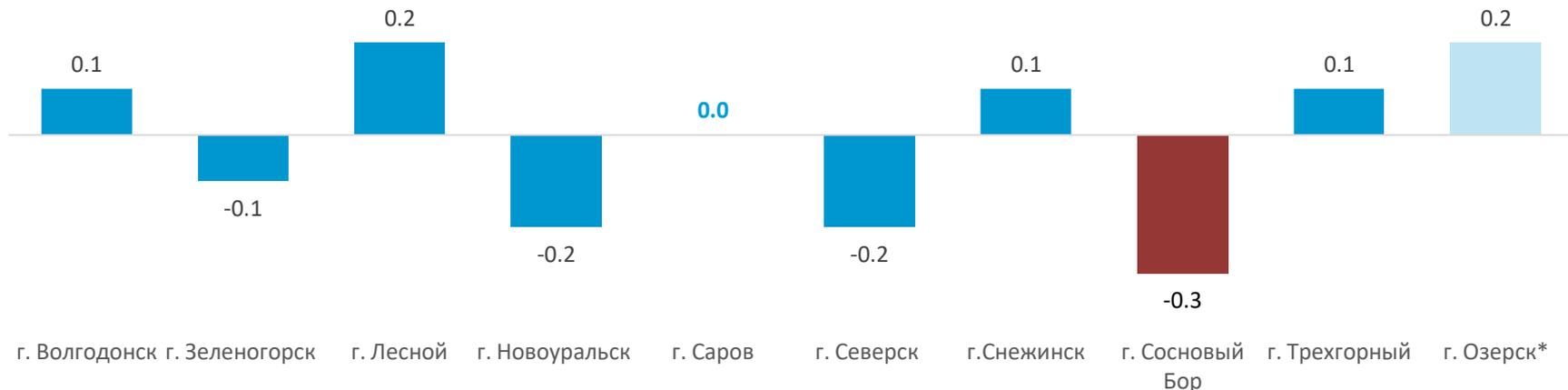
Жители Соснового Бора выразили в целом неудовлетворенность доступностью амбулаторно-поликлинической помощи.

Наиболее проблемные моменты в доступности амбулаторной помощи:

- возможность получить высокотехнологичную медицинскую помощь,
- возможность попасть на прием к узкому специалисту,
- возможность получить направление на функциональные исследования.

от -1,0 до -0,6	крайняя неудовлетворенность
от -0,5 до -0,3	зона дискомфорта (неудовлетворенность в небольшой степени)
от -0,2 до +0,2	зона нейтральных оценок (низкая удовлетворенность)
от +0,3 до +0,5	зона комфорта (средняя удовлетворенность)
Свыше +0,5	высокая удовлетворенность

## Интегральные индексы удовлетворенности доступностью амбулаторной помощи



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ДОСТУПНОСТЬЮ АМБУЛАТОРНОЙ ПОМОЩИ ПО ЕЕ КОМПОНЕНТАМ

Параметры доступности амбулаторной помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Возможность попасть на прием к участковому терапевту	0,1	- 0,1	0,4	- 0,1	0,5	- 0,1	0,5	- 0,3	0,4	0,3
Возможность попасть на прием к узкому специалисту	- 0,1	- 0,5	- 0,1	- 0,5	- 0,4	- 0,5	- 0,2	- 0,5	- 0,1	0,1
Возможность получить направление на диагностические исследования	0,3	0,2	0,5	0,2	0,3	0,0	0,4	0,0	0,4	0,3
Возможность получить направление на функциональные исследования	0,1	- 0,2	0,0	- 0,3	- 0,5	- 0,3	0,0	- 0,3	- 0,1	0,1
Возможность получить направление на госпитализацию	0,2	0,2	0,4	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,3	0,2
Возможность получить высокотехнологическую медицинскую помощь	- 0,1	- 0,3	- 0,1	- 0,5	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,5	- 0,3	0,0
Возможность получать бесплатные лекарства, на которые есть право по определенной льготе	0,1	0,3	0,5	0,1	0,1	- 0,1	0,0	- 0,3	0,2	0,1
Интегральный индекс удовлетворенности доступностью амбулаторной помощи	0,1	<b>- 0,1</b>	0,2	<b>- 0,2</b>	0,0	<b>- 0,2</b>	0,1	<b>- 0,3</b>	0,1	0,2

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ АМБУЛАТОРНОЙ ПОМОЩИ

Распространенность проблем для пациентов в амбулаторно-поликлиническом звене системы здравоохранения очень высокая – абсолютное большинство жителей атомградов сталкиваются с теми или иными проблемами при получении медицинской помощи в поликлиниках.

Самые распространенные проблемы для горожан в поликлиниках:

- Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени
- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться
- Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте
- Невозможность записаться на прием к терапевту/ педиатру/ врачу общей практики/ фельдшеру при первом обращении в поликлинику
- Сложно дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, на прием или получить справочную информацию
- Долгое ожидание приема узкого специалиста после записи - более 14 рабочих дней
- Долгое ожидание инструментальных исследований (рентген, МРТ, КТ, УЗИ) после их назначения - более 14 рабочих дней
- Сложно вызвать врача на дом
- Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния здоровья, назначенных исследований и лечения
- Некорректное поведение медработников

Проблемы в поликлиниках	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени	88,5%	89,5%	69,2%	95,2%	92,7%	90,5%	89,0%	92,8%	75,2%	87,5%
Отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться	82,1%	89,3%	79,3%	95,2%		92,1%	92,2%	95,7%	90,3%	
Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте	79,8%	75,3%	71,4%	89,4%	80,9%	90,3%	85,7%	90,1%	76,8%	87,5%

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ АМБУЛАТОРНОЙ ПОМОЩИ

(продолжение таблицы)

Проблемы в поликлиниках	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Невозможность записаться на прием к врачу общей практики/	78,0%	85,5%	70,0%	91,2%	74,3%	86,2%	81,4%	93,1%	65,8%	79,2%
Сложно дозвониться до поликлиники	73,0%	85,4%	74,2%	91,2%	71,4%	85,5%	81,9%	97,1%	75,2%	66,7%
Долгое ожидание приема узкого специалиста после записи - более 14 рабочих дней	69,5%	85,7%	62,0%	85,2%	85,3%	80,9%	84,7%	82,7%	69,3%	79,2%
Долгое ожидание инструментальных исследований после их назначения - более 14 рабочих дней	58,5%	72,6%	52,8%	70,9%	85,8%	73,0%	73,7%	68,0%	63,9%	75,0%
Сложно вызвать врача на дом	51,9%		40,8%	61,8%		60,9%	63,1%	79,4%	49,8%	
Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния здоровья	54,7%	50,3%	40,4%	58,5%		59,3%	67,0%	58,0%	46,7%	
Некорректное поведение медработников	57,2%	50,2%	39,7%	54,3%			67,8%	62,5%	47,3%	58,3%
Долгое ожидание лабораторных исследований после их назначения - более 14 рабочих					68,9%					75,0%
Отказ врача выдать направление к узкому специалисту в другую медицинскую организацию при наличии устных рекомендаций		43,4%				58,2%				
Взимание платы за дополнительные медицинские услуги и исследования без					75,1%					

# СТАЦИОНАРНАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ

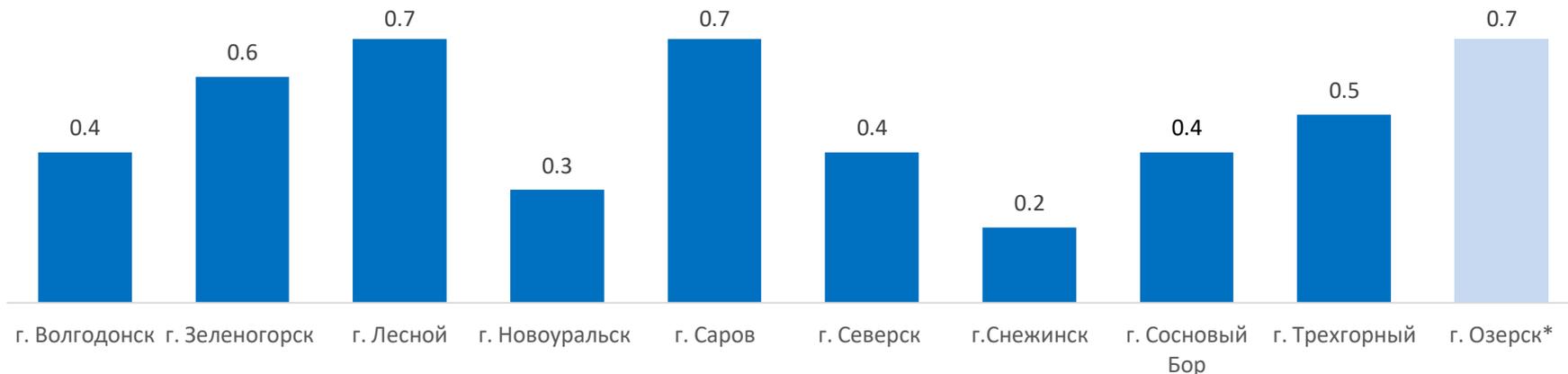
Уровень удовлетворенности горожан качеством стационарной помощи существенно выше по сравнению с амбулаторной – практически во всех атомградах показатели удовлетворенности стационарной помощью в основном средние и высокие.

Сравнительно низкая удовлетворенность стационарной помощью у жителей Снежинска.

Компоненты качества стационарной помощи оцениваются горожанами высоко. Однако и здесь можно выделить проблемные стороны, а именно:

- качество питания в стационаре (особенно критическая проблема в Снежинске);
- обеспеченность лекарственными препаратами.

## Интегральные индексы удовлетворенности качеством стационарной помощи



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ СТАЦИОНАРНОЙ ПОМОЩИ ПО ЕЕ КОМПОНЕНТАМ

Компоненты стационарной помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Качество питания во время пребывания в медицинской организации	0,2	0,3	0,5	0,0	0,6	0,1	-0,4	0,3	0,2	0,8
Лекарственное обеспечение в больнице	0,3	0,5	0,5	0,0	0,6	0,3	0,0	0,2	0,1	0,9
Качество уборки помещений, освещение комнат, температурный режим	0,5	0,8	0,7	0,5	0,7	0,6	0,4	0,5	0,7	0,8
Продолжительность, условия ожидания и отношение персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации	0,4	0,7	0,7	0,5	0,6	0,5	0,3	0,4	0,7	1,0
Работа медицинского персонала во время проведения назначенных процедур	0,6	0,7	0,9	0,6	0,9	0,7	0,5	0,6	0,7	0,0
Интегральный индекс удовлетворенности качеством стационарной помощи	0,4	0,6	0,7	0,3	0,7	0,4	0,2	0,4	0,5	0,7

## ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СТАЦИОНАРНОЙ ПОМОЩИ

Значительно выше распространенность проблемных ситуаций в стационарах Волгодонска, Трехгорного, Новоуральска и особенно Снежинска. Практически беспроблемным получение стационарной помощи является для жителей Сарова.

Наиболее часто встречаемые пациентами проблемы в стационарах:

- Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре
- Некорректное поведение медицинских работников
- Приобретение за свой счет расходных материалов (перевязочные материалы, катетеры, шовный материал и т.п.) во время пребывания в стационаре

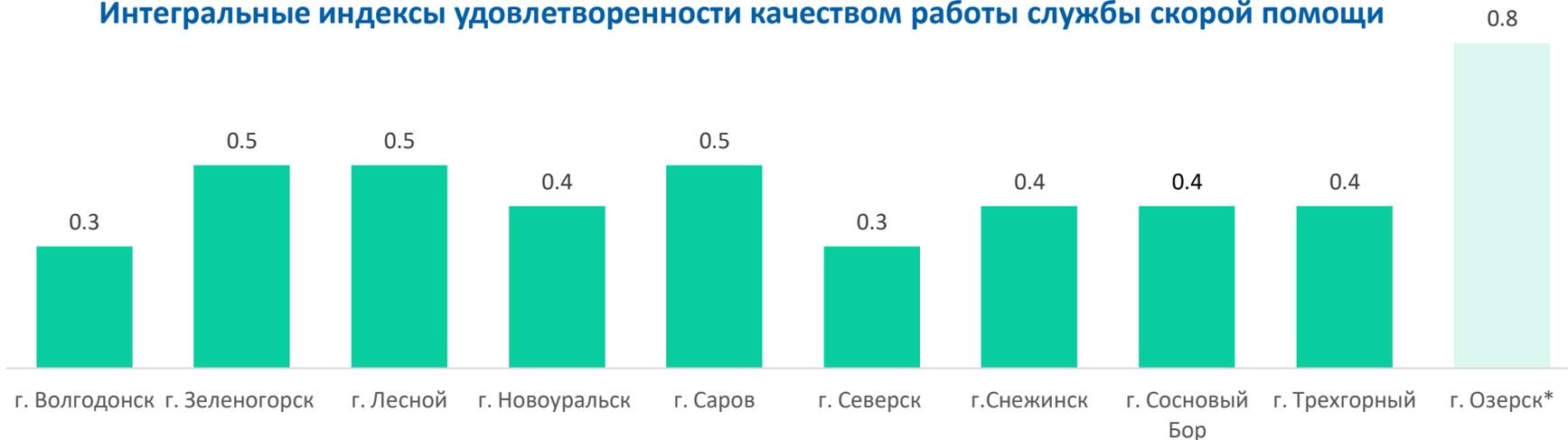
Проблемы в стационарах	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Новоуральск	Саров	Северск	Снежинск	Сосновый Бор	Трехгорный
Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре	47,1%	19,4%	13,6%	42,0%		29,6%	58,1%	35,1%	45,5%
Некорректное поведение медицинских работников	27,9%	27,4%	21,0%	29,6%	11,1%	28,7%	40,3%	32,9%	21,8%
Приобретение за свой счет расходных материалов во время пребывания в стационаре	36,1%	8,1%	9,9%	24,7%		21,3%	20,2%	16,2%	38,2%
Направление в стационаре на дополнительные платные анализы	20,7%	8,9%	8,6%	11,1%	7,4%	17,6%	37,2%	13,5%	10,9%
Нарушения при даче информированного добровольного согласия		8,1%			11,1%				
Дополнительные расходы на платные услуги во время пребывания в стационаре	30,8%			8,6%		14,8%	26,4%	11,7%	16,4%

# СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ

Удовлетворенность горожан качеством работы скорой помощи во всех атомградах на среднем уровне - интегральные индексы имеют значения от 0,3 до 0,5.

Большинству компонентов работы скорой медицинской помощи горожане дают высокие оценки. Невысока удовлетворенность только оперативностью транспортировки пациента при необходимости в медицинские учреждения других городов, но данный компонент работы скорой помощи многие, вероятно, могли оценивать только гипотетически.

## Интегральные индексы удовлетворенности качеством работы службы скорой помощи



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ РАБОТЫ СКОРОЙ ПОМОЩИ ПО ЕЕ КОМПОНЕНТАМ

Компоненты качества работы скорой помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Оперативность транспортировки пациента в медицинские учреждения других городов	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,6
Длительность ожидания бригады скорой помощи	0,1	0,7	0,6	0,4	0,8	0,2	0,5	0,5	0,5	0,8
Оснащенность необходимым оборудованием и лекарственными препаратами вопросы о медицинской помощи, оказанной службой с	0,3	0,6	0,5	0,3	0,4	0,2	0,4	0,3	0,2	0,8
Вежливость и внимательность врача, медицинского персонала скорой помощи	0,5	0,7	0,7	0,7	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6	0,9
Оперативность и качество доставки пациента в больницу города	0,3	0,5	0,5	0,5	0,6	0,3	0,5	0,4	0,5	0,8
Интегральный индекс удовлетворенности качеством стационарной помощи	0,3	0,5	0,5	0,4	0,5	0,3	0,4	0,4	0,4	0,8

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Значительно чаще по сравнению с другими городами проблемные ситуации при обращении в скорую помощь возникают для жителей Волгодонска и Северска.

Проблемы при обращении в скорую помощь, с которыми пациенты встречаются наиболее часто:

- Долгое время ожидания
- Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи
- Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования

Проблемы в работе скорой помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Новоуральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный
Все устраивает	26,5%	50,9%	55,2%	32,7%	52,3%	15,2%	39,2%	36,3%	35,1%
Долгое время ожидания	45,8%	18,4%	20,7%	31,9%	2,3%	55,1%	34,2%	33,0%	19,3%
Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи	33,6%	19,0%	19,5%	37,2%	27,3%	55,8%	30,8%	26,4%	28,1%
Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования	28,2%	14,7%	20,7%	33,6%	29,5%	30,4%	29,2%	27,7%	38,6%
Хамство, неуважительное отношение к пациентам	23,9%	11,7%	10,3%	8,8%		5,8%	6,7%	11,2%	12,3%
Необходимость оплачивать мед. услуги, которые должны предоставляться	10,5%	3,1%	1,1%	4,4%	2,3%	5,1%	13,3%	5,3%	3,5%

# ПЕДИАТРИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ

Показатели удовлетворенности педиатрической помощью в атомградах в основном средние и высокие.

Сравнительно низкая удовлетворенность педиатрической помощью у жителей Волгодонска и Соснового Бора.

## Интегральные индексы удовлетворенности качеством педиатрической помощи



# ПЕДИАТРИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ

Удовлетворенность родителей доступностью приемлемой медицинской помощи детям имеет самые большие различия по городам.

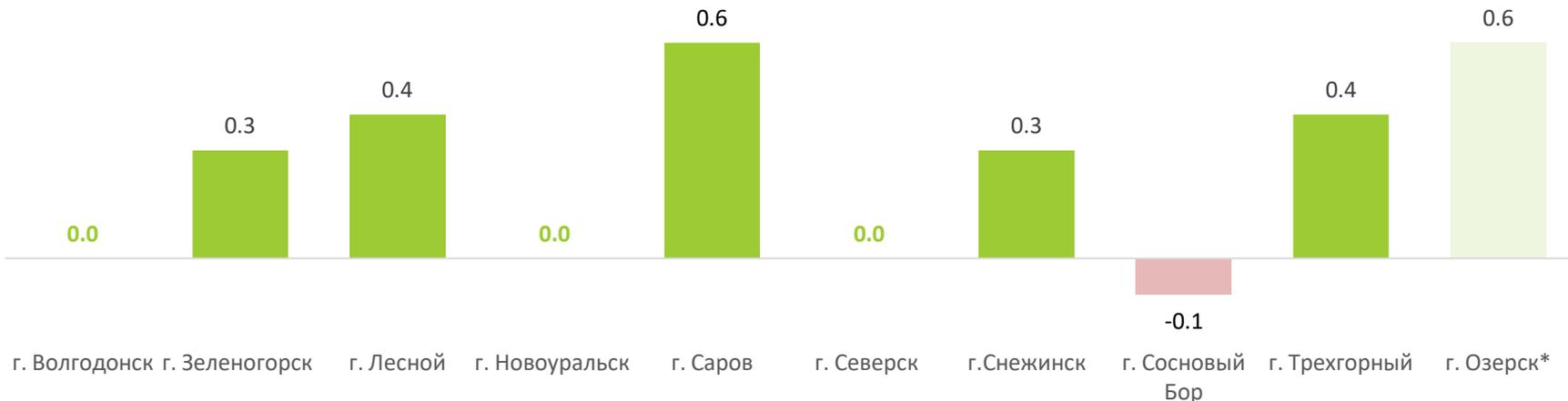
Низко оценивают доступность педиатрической помощи родители в Волгодонске, Новоуральске, Северске и особенно в Сосновом Бору. По трем параметрам доступности педиатрической помощи наблюдаются большие отрицательные значения индексов во многих атомградах (в таблице на следующем слайде).

При этом в Сарове родители в большой степени удовлетворены доступностью необходимой медицинской помощи их детям.

Наиболее проблемные моменты в доступности педиатрической помощи:

- возможность попасть на прием к узкому специалисту,
- доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
- возможность получать для детей бесплатные лекарства.

## Интегральные индексы удовлетворенности доступностью амбулаторной помощи



# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ДОСТУПНОСТЬЮ ПЕДИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ЕЕ КОМПОНЕНТАМ

Параметры доступности педиатрической помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Ново уральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный	Озерск*
Возможность попасть на прием к узкому специалисту	- 0,3	0,0	0,3	- 0,3	0,2	- 0,3	0,0	- 0,4	- 0,1	0,7
Возможность получить высокотехнологическую медицинскую помощь	- 0,2	0,0	0,1	- 0,4	0,0	- 0,2	0,0	- 0,4	- 0,1	0,3
Возможность получать бесплатные лекарства	- 0,2	0,2	0,3	- 0,2	0,8	- 0,4	0,2	- 0,3	0,3	0,4
Возможность получить направление на функциональные исследования	0,0	0,2	0,4	0,1	0,5	0,1	0,2	0,0	0,4	0,6
Возможность попасть на прием к участковому педиатру	0,1	0,7	0,6	0,2	0,9	0,3	0,7	- 0,1	0,8	0,8
Возможность получить направление на диагностические исследования	0,2	0,6	0,7	0,3	0,8	0,3	0,6	0,1	0,6	0,7
Возможность получить направление на госпитализацию	0,2	0,6	0,6	0,3	0,9	0,2	0,6	0,2	0,6	0,5
Интегральный индекс удовлетворенности доступностью педиатрической помощи	0,0	0,3	0,4	0,0	0,6	0,0	0,3	- 0,1	0,4	0,6

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ПЕДИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Самыми распространенными проблемами для жителей атомградов при обращении за медицинской помощью для своих детей являются:

- Нехватка необходимых специалистов
- Недостаточная квалификация врачей
- Невозможность получить направления на диагностические исследования

Проблемы при получении педиатрической помощи	Волгодонск	Зеленогорск	Лесной	Новоуральск	Саров	Северск	Сне жинск	Сосновый Бор	Трех горный
Все устраивает	11,7%	32,6%	44,6%	18,4%	23,3%	13,3%	11,9%	11,7%	33,3%
Нехватка необходимых специалистов	<b>75,4%</b>	<b>62,3%</b>	44,6%	<b>69,7%</b>	<b>76,7%</b>	<b>75,6%</b>	<b>77,6%</b>	<b>83,1%</b>	<b>62,0%</b>
Недостаточная квалификация врачей	39,1%	18,0%	24,5%	23,7%	20,0%	32,2%	28,7%	33,5%	14,8%
Невозможность получить направления на диагностические исследования	25,1%	17,2%	14,7%	19,1%	3,3%	27,8%	33,6%	24,3%	12,0%
Невозможность получить бесплатные лекарства	11,2%	8,4%	4,9%	7,2%		10,0%	6,3%	8,6%	4,6%
Невозможность получить направления на госпитализацию	2,8%	0,4%	1,1%	0,7%		2,2%	10,5%	2,0%	1,9%

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

- Удовлетворенность качеством различных видов медицинской помощи в атомных городах в основном на среднем или высоком уровнях, за немногими исключениями.
- У жителей атомградов отсутствует выраженная неудовлетворенность медицинской помощью, получаемой по системе ОМС.
- Сравнение показателей удовлетворенности жителей различными видами медицинской помощи, полученными по результатам общественного мониторинга в 2025 году, с аналогичными показателями, полученными в ходе социологических исследований, проведенных Комиссией по здравоохранению Общественного совета государственной корпорации «Росатом» в 2016-2020 годах, показало:
  - показатели в общественном мониторинге находятся практически на уровне аналогичных показателей, полученных в ходе социологического исследования 2018 года, когда они достигли наибольших значений;
  - в общественном мониторинге несколько ниже по сравнению с аналогичными показателями социологических исследований 2016 и 2018 годов значения индексов удовлетворенности стационарной и амбулаторной помощью и несколько выше значение индекса удовлетворенности педиатрической помощью;
  - ожидаемо выше показатели в общественном мониторинге по сравнению с показателями социологического исследования в «ковидном» 2020 году.
- Сравнительно выше уровень удовлетворенности жителей качеством медицинской помощи в Зеленогорске, Сарове, Трехгорном и особенно в Лесном.
- Удовлетворенность жителей стационарной и педиатрической помощью сравнительно выше по сравнению с другими видами медицинской помощи, а амбулаторно-поликлинической помощью жители удовлетворены в меньшей степени (исключения - города Волгодонск, Сосновый Бор, Снежинск).

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

- В половине атомных городов удовлетворенность жителей качеством амбулаторной помощи на среднем уровне (Лесной, Трехгорный, Волгодонск, Зеленогорск), в другой половине - низкие значения интегрального индекса удовлетворенности качеством амбулаторной помощи (Сосновый Бор, Новоуральск, Саров, Северск, Снежинск).
- Доступность медицинской помощи в поликлиниках оценивается опрошенными горожанами более негативно. Почти во всех атомградах показатели интегрального индекса доступности амбулаторной помощи находятся на низком уровне.
- Наиболее проблемными составляющими амбулаторно-поликлинической помощи во многих городах являются:
  - доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
  - возможность попасть на прием к узкому специалисту,
  - возможность получить направление на функциональные исследования.
- Самые распространенные проблемы для горожан в поликлиниках:
  - Долгое нахождение в очереди перед кабинетом врача – более 20 минут от назначенного времени
  - Невозможность попасть на прием к специалисту (отсутствие нужного специалиста в поликлинике/ невозможность к нему записаться)
  - Невозможность получить все необходимые услуги в одном месте
  - Невозможность записаться на прием к терапевту/ педиатру/ врачу общей практики/ фельдшеру при первом обращении в поликлинику
  - Сложно дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, на прием или получить справочную информацию
  - Долгое ожидание приема узкого специалиста после записи - более 14 рабочих дней
  - Долгое ожидание инструментальных исследований (рентген, МРТ, КТ, УЗИ) после их назначения - более 14 рабочих дней
  - Сложно вызвать врача на дом
  - Отсутствие понятных разъяснений врача по поводу состояния здоровья, назначенных исследований и лечения
  - Некорректное поведение медработников

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

- Показатели удовлетворенности стационарной помощью в основном средние и высокие. Сравнительно низкая удовлетворенность стационарной помощью у жителей Снежинска.
- Проблемные стороны оказания медпомощи в стационарах:
  - качество питания в стационаре (особенно критическая проблема в Снежинске);
  - обеспеченность лекарственными препаратами.
- Наиболее часто встречаемые пациентами проблемы в стационарах:
  - Приобретение за свой счет назначенных врачом лекарственных препаратов во время пребывания в стационаре
  - Некорректное поведение медицинских работников
  - Приобретение за свой счет расходных материалов (перевязочные материалы, катетеры, шовный материал и т.п.) во время пребывания в стационаре
- Удовлетворенность горожан качеством работы скорой помощи во всех атомградах на среднем уровне.
- Проблемы при обращении в скорую помощь, с которыми часто встречаются пациенты:
  - Долгое время ожидания
  - Отсутствие необходимого количества машин скорой помощи
  - Отсутствие необходимых лекарственных препаратов, медицинского оборудования

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

- Показатели удовлетворенности качеством педиатрической помощи в атомградах в основном средние и высокие. Сравнительно низкая удовлетворенность педиатрической помощью у жителей Волгодонска и Соснового Бора.
- Показатели удовлетворенности родителей доступностью медицинской помощи для детей имеет самые большие различия по городам.  
Низкие значения интегральных индексов удовлетворенности доступностью педиатрической помощи - в Волгодонске, Новоуральске, Северске и особенно в Сосновом Бору. При этом в Сарове родители в большой степени удовлетворены доступностью медицинской помощи для детей.
- Невысока в большинстве городов удовлетворенность жителей такими компонентами педиатрической помощи как:
  - возможность попасть на прием к узкому специалисту,
  - доступность высокотехнологичной медицинской помощи,
  - возможность получать для детей бесплатные лекарства.
- Самыми распространенными проблемами для жителей атомградов при обращении за медицинской помощью для своих детей являются:
  - Нехватка необходимых специалистов
  - Недостаточное доверие к квалификации врачей
  - Невозможность получить направления на диагностические исследования



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

