



Помічнлянська міська рада
Добровеличківського району Кіровоградської області
Виконавчий комітет

Р І Ш Е Н Н Я

від 28 листопада 2019 року

№

м. Помічна

Про затвердження звіту про
проведення дослідження
громадської думки щодо
якості надання медичних
послуг Помічнлянської ОТГ

Керуючись статтею 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та з метою вивчення громадської думки щодо якості надання послуги медицини Помічнлянської ОТГ, виконком міської ради
в и р і ш и в :

1. Затвердити звіт про проведення дослідження громадської думки щодо якості надання медичних послуг Помічнлянської об'єднаної територіальної громади (додається).
2. Контроль за виконанням даного рішення залишаю за собою.

Міський голова

Антошик М.М.

Звіт

Помічнянської об'єднаної територіальної громади

Про результати дослідження жгромадської думки щодо якості надання медичних послуг

2019 рік

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

У рамках програми USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE) Помічянською ОТГ розроблено та затверджено Рішенням тридцять другої сесії восьмого скликання №740 від 30 жовтня 2019 року Помічянської міської ради «План покращення медичних послуг на 2019-2025 роки».

З метою виявлення проблем та потреб жителів у сфері надання медичних послуг, удосконалення та доопрацювання напрацьованих даних, які використовувались при написанні даного плану, виконавчим комітетом було організовано проведення повторного опитування, з використанням планшетів та телефонів через платформу DOBRE. Pytannya: «Дослідження громадської думки щодо якості надання медичних послуг».

Соціологічне опитування проводилося в період з 29 жовтня по 14 листопада 2019 року, який було визначено та затверджено Розпорядженням міського голови від 21 жовтня 2019 року № 215-р.

Основні етапи дослідження включали формування вибірки адрес і супровідного інструментарію, налаштування та підключення до системи DOBRE. Pytannya, відбір і підготовку інтерв'юерів, інформування жителів про проведення опитування на офіційному сайті Помічянської міської ради (<http://pomichnamr.gov.ua/%d0%b0%d0%bd%d0%be%d0%bd%d1%96%d0%bc%d0%bd%d0%b5-%d0%be%d0%bf%d0%b8%d1%82%d1%83%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f-%d1%81%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%b4-%d0%b6%d0%b8%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%96%d0%b2-%d0%bd%d0%b0/> та

на сторінці facebook Помічянської міської ради (<https://www.facebook.com/groups/429169484179587/>), проведення польового етапу (інтерв'ю з респондентами), контроль роботи інтерв'юерів, підготовка звіту опитування, оприлюднення результатів.

Історично склалося, що територія міста поділена на так звані «райони» (СМП, Білка, П'ятачок, сільський, центральний, деповський та ін.), так як і територія села Помічна (1-а бригада, 2-а бригада, центр). Тому, було вирішено формувати вибірку на місцевості відповідно до «районного» розподілу території. В якості відправних пунктів обирали нежитлову будівлю. Що до інших двох сіл, то у зв'язку із наявністю фактичного місця проживання жителів у тій місцевості, опитували тих хто там залишився, відповідно до розрахунку в пропорційності до кількості населення.

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

Перед початком опитування інтерв'юери підписали згоду на проведення опитування без грошового відшкодування за проведену роботу, пройшли навчання та інструктаж з техніки безпеки, отримали пам'ятки інтерв'юерів.

Опитування проводилося методом особистого (face-to-face) інтерв'ю. Хоча і були випадки використання телефонів. Командою одногосно було прийнято подібне рішення. Так, як ми – місто залізничник, і жителі нашої громади є більшість працюючих на Укрзалізниці (саме, чоловіки), а вони є постійними отримувачами даної послуги, частину їх було опитано в телефонному режимі. Та основний процес опитування мав саме польовий характер (підтвердженням цього надаємо фото звіт опитування).

В результаті було опитано 451 домогосподарство, (5 опитувальників, наявних у сумарній таблиці не враховуємо, так як вони були пілотними). У опитуванні участь взяли 16 інтерв'юерів (члени ГО «Молода Помічянська громада», представники виконавчого комітету, Центр надання соціальних послуг населенню). Один із інтерв'юерів був змушений відмовитись від опитування у зв'язку з погіршенням стану здоров'я, опитавши при цьому 3 жителя. У зв'язку з цим більший обсяг роботи ліг на інших інтерв'юерів. Свідомо, в якості інтерв'юерів, представників від медицини ми не залучали, з метою уникнення фальсифікування результатів та впливу на жителів. 25 інтерв'ю (5% від опитаних підлягали контролю, який включав телефонний та особистий контроль факту та якості проведення інтерв'ю, так, як підчас опитування інтерв'юери були на постійному зв'язку з координатором.). За результатом контролю якість усіх перевірених інтерв'ю була підтверджена.

Опитування проходило у всіх населених пунктах Помічянської громади: м.Помічна (359), с.Помічна (88), с.Червоний Розділ (2), с.Новопавлівка (2).

Якщо ми будемо говорити про жителів старостинського округу (хоча, ситуація була подібною і в місті), то вони мегаактивно долучалися до опитування, тому доводилось опитувати навіть тих, хто не втрапляв до списку орієнтованих опитуваних, так як люди активно підключилися до обговорення проблем медицини. Досить часто, жителі самостійно підходили, тому аби уникнути незадоволення типу: «Чому нашу думку не запитали?», ми опитували всіх хто траплявся на нашому шляху. Та траплялися випадки, коли люди відмовлялися від участі у опитуванні, аргументуючи тим, що вони не вірять у те, що щось зміниться.

Опитування проходили, як на території домоволодінь, так і в місцях скупчення людей: площа, ринок, супермаркет.

Особливу увагу було приділено соціально незахищеним верствам населення: самотнім, мамам-одиначкам, багатодітним, малозабезпеченим. Так як в якості

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

інтерв'юєрів з нами співпрацювали працівники Центру надання соціальних послуг населенню, вони опитували саме ці категорії, як підчас особистих візитів планових, так і в телефонному режимі. Думка цих людей, є для нас дуже важливою. Планом покращення послуги медицини Помічнлянської громади передбачено наближення цієї послуги для незахищених груп, тому ми вирішили опитати їх обов'язковим блоком. Адже саме їм краще відомо, що б вони хотіли змінити і чого їм не вистачає у отриманні цієї послуги.

Так як це не перше опитування щодо якості надання медичних послуг в громаді (перше було проведено при розробці самого Плану) основною метою для нас було перевірити достовірність та виявити більш досконало все, що пов'язано з даним питанням.

По закінченню процедури опитування, інтерв'юєри відзвітували про проведену роботу.

В результаті, ми досягли таких результатів:

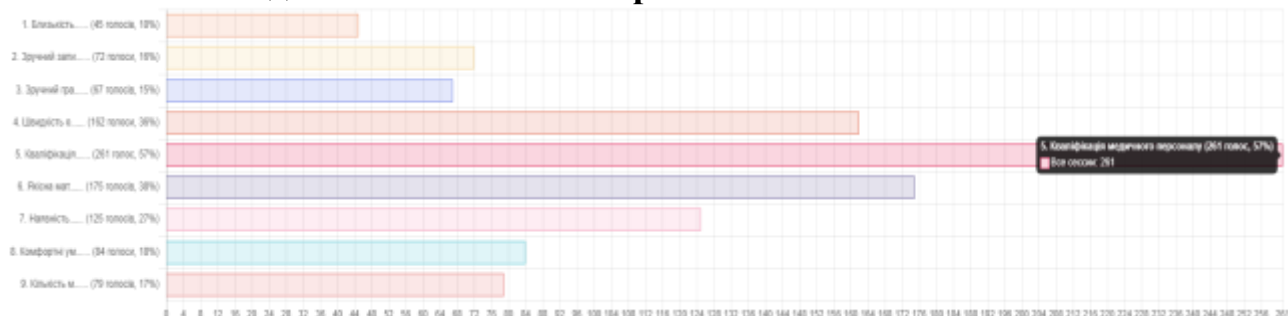
1. Як часто в середньому Ви звертаєтесь до медичних закладів громади?



a. Щодня	7 гол. 2%
b. Двічі на тиждень	4 гол. 1%
c. Один раз на тиждень	12 гол. 3%
d. Один раз на місяць	85 гол. 19%
e. Час від часу, я рідко звертаюсь до медичних закладів	264 58%
f. Не звертався (-лась) протягом останніх трьох років	71 гол. 16%
g. Відмовляюсь відповідати	8 гол. 2%
h. Не знаю	5 гол. 1%

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

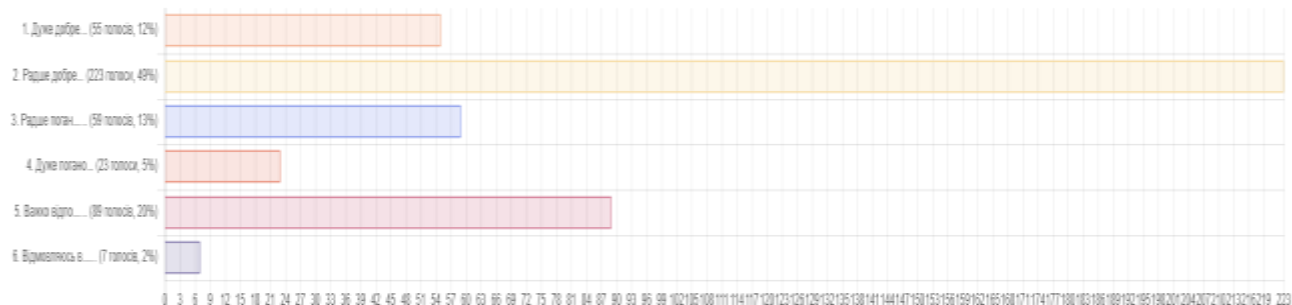
2. Що на Ваш погляд є найважливішим в роботі медичних закладів, щоби вони задовольняли Ваші потреби?



a. Близькість до дому	45 гол. 10%
b. Зручний запис на прийом	72 гол. 16%
c. Зручний графік роботи	67 гол. 15%
d. Швидкість обслуговування: відсутність черг та короткий час очікування	162 гол. 36%
e. Кваліфікація медичного персоналу	261 гол. 57%
f. Якісна матеріально-технічна база (техніка, обладнання)	175 гол. 38%
g. Наявність необхідних ліків, реагентів та витратних матеріалів (шприци, бинти тощо)	125 гол. 27%
h. Комфортні умови в помешканнях амбулаторій та ФАПів	84 гол. 18%
i. Кількість медичних послуг, що надаються в одному місці	79 гол. 17%

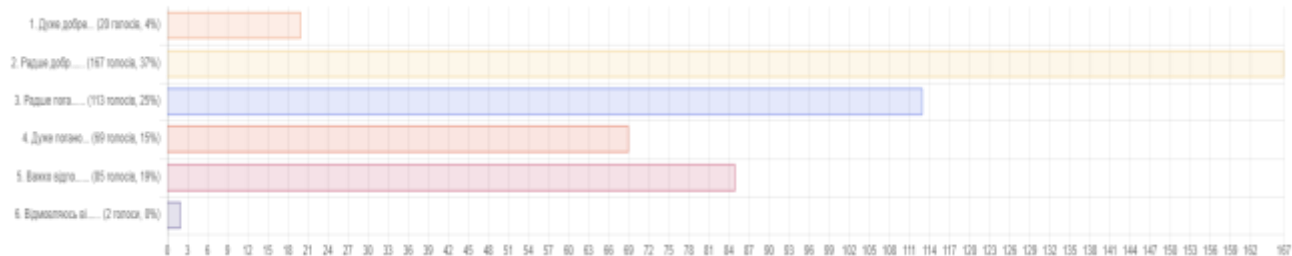
3. Як Ви загалом оцінюєте роботу медичного персоналу в амбулаторії/ФАПі, який Ви відвідуєте?

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)



a. Дуже добре	55 гол. 12%
b. Радше добре	223 гол. 49%
c. Радше погано	59 гол. 13%
d. Дуже погано	23 гол. 5%
e. Важко відповісти	89 гол. 20%
f. Відмовляюсь відповідати	7 гол. 2%

4. Як Ви оцінюєте матеріально-технічну базу амбулаторії/ФАПу, послугами яких Ви або Ваші родичі користуєтесь?

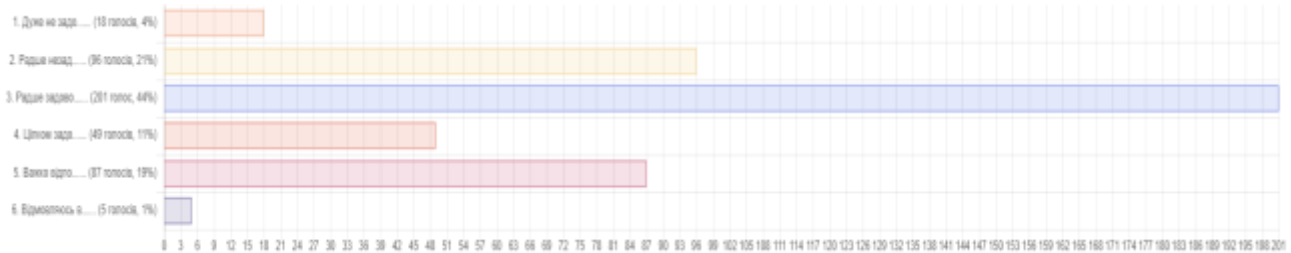


a. Дуже добре	20 гол. 4%
b. Радше добре	167 гол. 37%
c. Радше погано	113 гол. 25%

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

d. Дуже погано	69 гол. 15%
e. Важко відповісти	85 гол. 19%
f. Відмовляюсь відповідати	2 гол. 0%

5. Загалом, наскільки Ви задоволені чи незадоволені медичними послугами, які надають комунальні медичні заклади в ОТГ?



a. Дуже не задоволений (-а)	18 гол. 4%
b. Радше незадоволений (-а)	96 гол. 21%
c. Радше задоволений (-а)	201 гол. 44%
d. Цілком задоволений (-а)	49 гол. 11%
e. Важко відповісти	87 гол. 19%
f. Відмовляюсь відповідати	5 гол. 1%

6. Ваші коментарі та пропозиції щодо покращення надання послуги медицини

Рекомендацій надійшло дуже багато. Та найбільшчими з них є:

- Кваліфікація та залучення спеціалістів – 140;
- Закупівля нового сучасного медичного обладнання, медичного транспорту, ремонт приміщень (загалом покращити матеріально-технічну базу) – 170;
- Вічливе ставлення до пацієнтів - 15;

Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

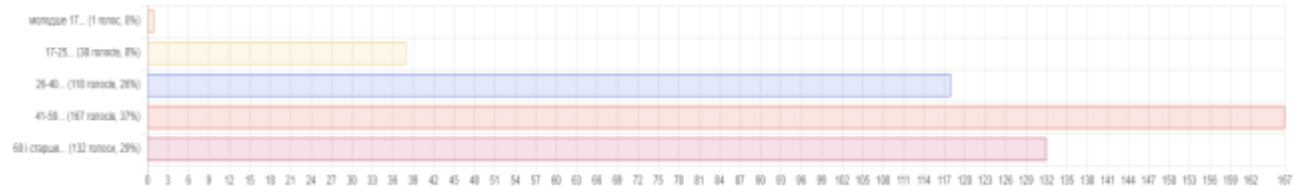
- Корупція – 15;
- Також наявні пропозиції щодо покращення якості надання медичної послуги, створення служби 24/7, наявний страх закриття медичних закладів.

7. Стать опитуваних



Чоловіча	Жіноча
189 гол. 41%	267 гол. 59%

8. Вік опитуваних



молодше 17	17-25	25-40	40-60	60 і старше
1 гол. 0%	38 гол. 8%	118 гол. 26%	167 гол. 37%	132 гол. 29%

Висновки: Аналізуючи отримані результати, нами встановлено, що основними проблемами, які заважають якісно надавати медичні послуги в нашій громаді – це відсутність лікарів, застаріле обладнання, недовіра лікарям, відсутність медичного транспорту, що приводить до низького рівня відвідування наших медичних закладів, (адже було встановлено, що для отримання цієї послуги, жителі частіше звертаються до районних та обласних лікарень), низький рівень матеріально-технічної бази, страх жителів закриття лікарень та ФАПів у нашій громаді, відсутність послуги «24/7».



Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)

Дані проблеми були виявленні і при проведенні першого опитування, що дає нам можливість говорити про ефективність та достовірність виявлених проблем та потреб. Результати співпали на 100%.

Результати опитування будуть оприлюднені на офіційному сайті Помічянської міської ради та на сторінці facebook та запропоновано до розгляду на засіданні виконавчого комітету.

Секретар виконкому

Руда М.Л.