ZDOROVI

www.zdorovi.help

БАРОМЕТР

стану забезпечення закладів охорони здоров'я та потреб пацієнтів України









5-та хвиля дослідження

1 квартал

2024

Мета проєкту

Національна агенція гуманітарної допомоги ZDOROVI розпочала реалізацію проекту **БАРОМЕТР** з метою вивчення та оцінки динаміки змін у сфері охорони здоров'я, а також стану забезпечення медичних установ та їх можливості надавати якісні медичні послуги в умовах впливу наслідків війни – від кризового стану до післявоєнного відновлення.

Результати проведеного опитування дозволять всім зацікавленим сторонам отримати об'єктивну оцінку експертів галузі та фахівців на місцях, щоб спільно збільшити ефективність управління державним, приватним і громадським секторами, спрямовану на вирішення актуальних проблем і створення сучасної системи охорони здоров'я у післявоєнний період.

У оновленому дослідженні зосереджено увагу на опитуванні кількох цільових груп: керівників закладів охорони здоров’я, лікарів та пацієнтів, щоб надати найбільш повну та об’єктивну оцінку стану забезпечення закладів охорони здоров’я та якості наданих послуг.

Ініціатор

Благодійний фонд «Національна агенція гуманітарної допомоги ZDOROVI» (надалі **ZDOROVI**) – один із найбільших центрів гуманітарної медичної допомоги в Україні, який координує підтримку міжнародних донорів та партнерів для забезпечення українських медичних установ ліками та медичним обладнанням, навчальними програмами.

До війни агенція докладала зусиль до покращення медичних послуг в Україні шляхом зміни у бізнес-процесах медзакладів, реалізації соціальних та освітніх проєктів медичного спрямування, які ми втілювали в співпраці з UNICEF, USAID, GIZ, Deloitte та українськими державними установами.

Партнери ZDOROVI

МОЗ УКРАЇНИ та понад 75 міжнародних партнерів-донорів, серед яких:

Global Giving, ICAP Єднання, Stichting Vluchteling, MedGlobal, GIZ, CMMB, MedShare, International Rescue Committee, Razom for Ukraine, Nova Ukraine, Americares, USAID

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Методологія дослідження

Пропонуємо до вашої уваги **результати п'ятої хвилі опитування БАРОМЕТР за оновленою методикою, дослідження** стану системи охорони здоров'я України.

Дослідження проводилось шляхом онлайн опитування на платформі **KoboToolbox**.

У п'ятій хвилі дослідження залучили **160 представників керівної ланки закладів охорони здоров'я**.

Було використано анкету, сформовану з залученням експертів галузі, керівників закладів СОЗ та з досвіду критичного реагування ZDOROVI.

Відповідно до їх **профілю та результатів попередніх досліджень**, ми запропонували респондентам відповісти на різні блоки питань.

Блоки питань

- щодо попиту на сервіси закладів
- щодо матеріального та кадрового дефіциту в умовах війни
- щодо поточних потреб закладів у тренінгах з менеджменту
- щодо досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі

Період проведення: квітень 2024 року

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Географічний розподіл респондентів у дослідженні

Географічно респонденти представляли три умовні регіони:

Західний регіон
Хмельницька, Волинська, Рівненська, Тернопільська, Івано-Франківська, Чернівецька, Львівська, Закарпатська області

Центрально-Північний регіон
Київська, м. Київ, Житомирська, Чернігівська, Кіровоградська, Полтавська, Сумська, Харківська, Черкаська, Вінницька області

Південно-Східний регіон
Донецька, Луганська, Запорізька, Херсонська, Миколаївська, Дніпропетровська, Одеська області



17% Західний регіон
52% Центрально-Північний регіон
31% Південно-Східний регіон

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Розподіл респондентів у дослідженні по посадам

Директор або заступник директора	**75%**
Головний лікар	**11%**
Завідувач(-ка) відділенням	**7%**
Директор з медсестринства, головна та старша медсестра	**7%**

Згідно з результатами дослідження,
28% респондентів знаходиться на деокупованих чи прифронтових територіях,
72% на територіях без періоду окупації.
30% закладів в дослідженні було пошкоджено внаслідок бойових дій.



Оцінка попиту на сервіси закладів

1. З метою дослідження попиту на сервіси закладів, респондентам було запропоновано обрати п’ять найбільш затребуваних пакетів у структурі надання послуг.

У ході дослідження **51%** респондентів вказали пакет профілактики, діагностики, спостереження та лікування в амбулаторних умовах, як один з найбільш затребуваних в їх закладі.

45% вказало стаціонарну допомогу дорослим та дітям без проведення хірургічних операцій.

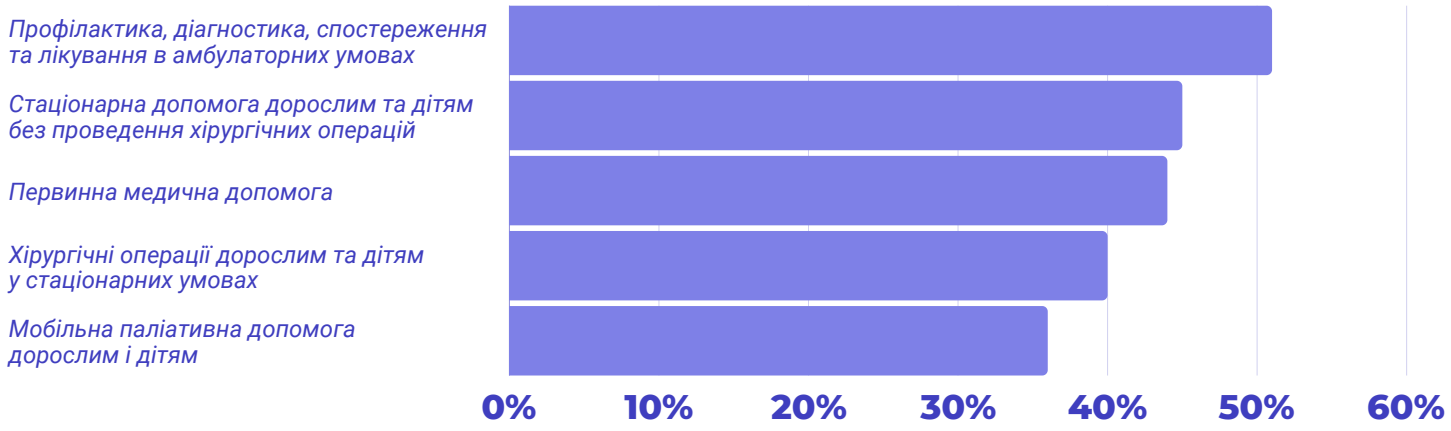
44% вказали первинну медичну допомогу.

40% обрало хірургічні операції дорослим та дітям у стаціонарних умовах.

36% вказали мобільну паліативну допомогу дорослим і дітям.

Найменш затребуваними пакетами респонденти визначили:

- *лікування дорослих та дітей методом трансплантації органів;*
- *неонатальний скринінг;*
- *радіологічне лікування та супровід пацієнтів з онкологічними захворюваннями в стаціонарних та амбулаторних умовах;*
- *лікування та супровід пацієнтів з гематологічними та онкогематологічними захворюваннями у дорослих та дітей в стаціонарних та амбулаторних умовах;*
- *реабілітація немовлят, які народилися передчасно та/або хворими, протягом перших трьох років життя.*



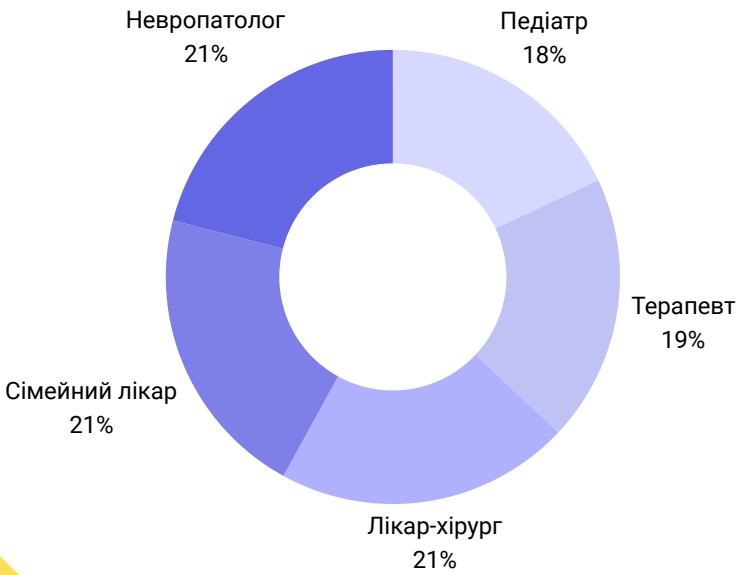
Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка попиту на сервіси закладів

2. З метою дослідження попиту на сервіси закладів, респондентам було запропоновано обрати п’ять найбільш затребуваних спеціальностей в структурі надання послуг.

- В ході дослідження **43%** респондентів вказали невропатолога як одну з найбільш затребуваних спеціальностей в їх закладі.
- **42%** вказали сімейного лікаря.
- **42%** вказали лікаря-хірурга.
- **38%** обрали терапевта.
- **37%** вказали педіатра.

До лікарів якої спеціальності найчастіше звертаються пацієнти:



Висновок

Дослідження показує, що серед пакетів послуг найбільш популярними в закладах є пакети профілактики, діагностики, спостереження та лікування в амбулаторних умовах, стаціонарна допомога для дорослих та дітей без хірургічних операцій та первинна медична допомога. Водночас, пакети, пов'язані з високотехнологічними процедурами, такими як трансплантація органів і радіологічне лікування онкологічних захворювань, менше затребувані.

У сфері спеціалізацій медичних працівників найбільш затребуваними є невропатолог, сімейний лікар та лікар-хірург. Це свідчить про значний попит на медичних працівників, які спеціалізуються на загальній медицині, а також на фахівців, що працюють з неврологічними захворюваннями.

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка рівня потреб закладів

3. З метою дослідження потреб закладів, респондентам було запропоновано відреагувати на твердження: «Для більш якісного функціонування мого медичного закладу не вистачає деякого медичного обладнання, устаткування та медичних засобів».

- Більшість, а саме **64%** респондентів повністю погодились із наведеним твердженням.
- **18%** опитаних швидше погодились з твердженням, ніж не погодились.
- **8%** респондентів швидше не погодились з твердженням, ніж погодились.
- **6%** респондентів не погодились з наведеним твердженням.
- **4%** опитаних не змогли дати чіткої відповіді.





Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка рівня потреб закладів

4. З метою дослідження потреб закладів, респондентам було запропоновано відреагувати на твердження: «Для більш якісного функціонування мого медичного закладу не вистачає лікарів деяких спеціальностей».



- Переважна більшість, **57%** респондентів повністю погодились із наведеним твердженням.
- **18%** опитаних швидше погодились із твердженням, ніж не погодились.
- **10%** респондентів швидше не погодились з твердженням, ніж погодились.
- **12%** респондентів не погодились з наведеним твердженням.
- **3%** опитаних не змогли дати чіткої відповіді.

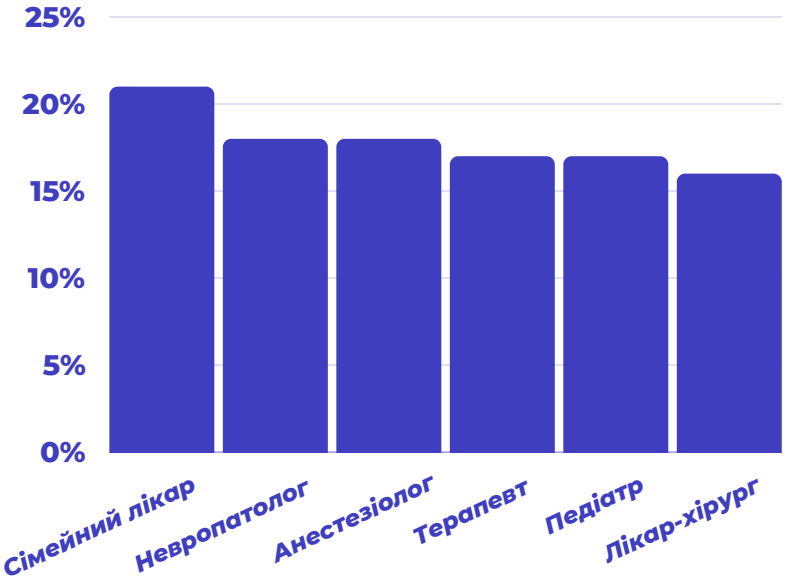


Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

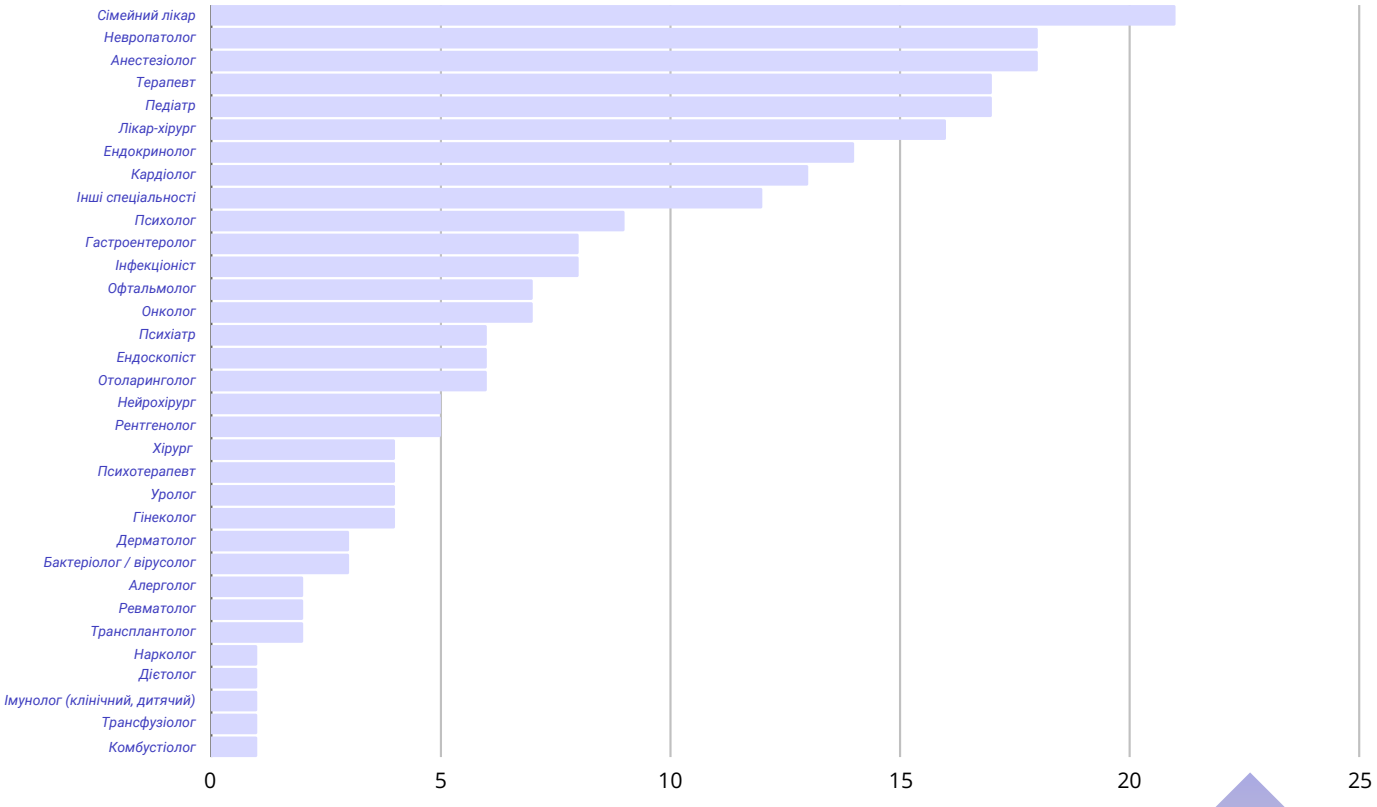
Оцінка рівня потреб закладів

5. З метою дослідження потреб закладів, респондентам було запропоновано обрати до п'яти спеціальностей, яких не вистачає в закладі для більш якісного функціонування.

- **21%** опитуваних вказало, що для більш якісного функціонування в закладі не вистачає сімейних лікарів.
- **18%** респондентів вказали нестачу анестезіологів та невропатологів.
- **17%** вказали нестачу терапевтів та педіатрів.
- **16%** опитуваних вказали нестачу лікарів-хірургів.



Лікарів яких спеціальностей найбільше не вистачає?



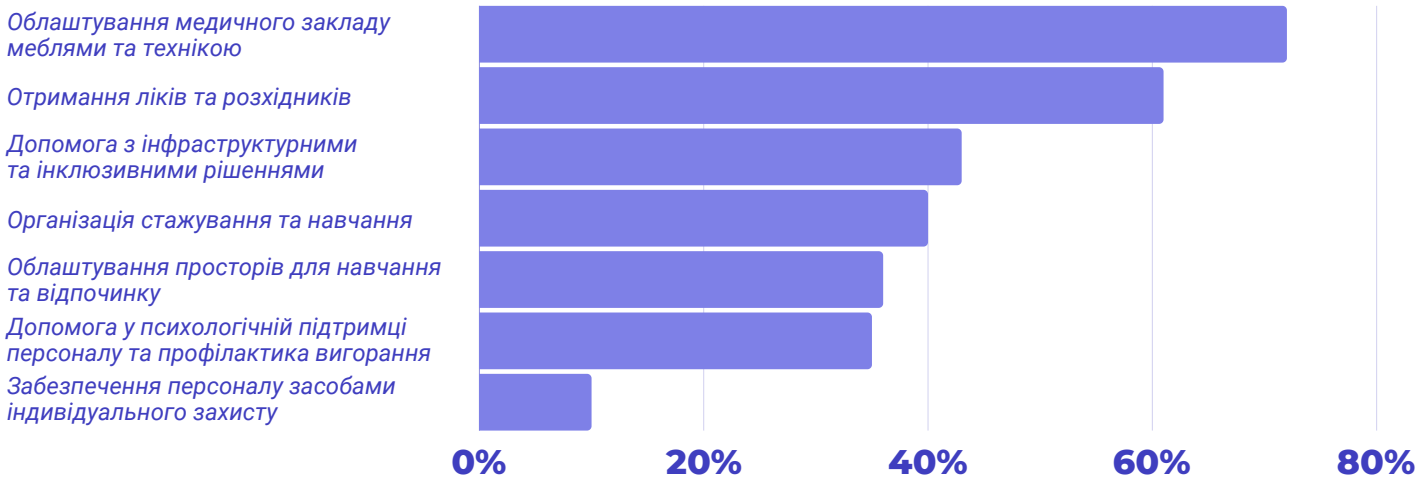
Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка рівня потреб закладів

6. З метою дослідження потреб закладів, респондентам було запропоновано вказати, на яку допомогу з боку міжнародних донорів вони зараз розраховують.

- Переважна більшість, **72%** респондентів наголосили, що розраховують на міжнародну допомогу у вигляді облаштування медичного закладу меблями та технікою.
- Також більшість, **61%** вказали, що розраховують на постачання ліків та розхідників для створення резервного запасу в закладі.
- **43%** респондентів вказали, що розраховують на допомогу з інфраструктурними та інклюзивними рішеннями в організації прийому пацієнтів з фізичними обмеженнями.
- **40%** опитаних вказали, що розраховують на організацію стажування та навчання для лікарів та інтернів.
- **36%** опитаних наголосили, що розраховують на допомогу у вигляді облаштування просторів для навчання та відпочинку в закладах.
- **35%** респондентів вказали, що розраховують на допомогу у психологічній підтримці персоналу та профілактиці вигорання.
- **10%** опитаних вказали, що розраховують на допомогу міжнародних донорів у вигляді забезпечення персоналу засобами індивідуального захисту.

На яку допомогу від міжнародних донорів ви зараз розраховуєте?



Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка рівня потреб закладів

Висновок

З оцінки рівня потреб закладів стає очевидним значний дефіцит медичного обладнання й устаткування в більшості досліджуваних закладів. Більшість респондентів погоджується з твердженням, що для покращення функціонування їх медичного закладу потрібне додаткове обладнання та технічні засоби.

Також було виявлено, що є значна потреба в поповненні кадрового складу. Більшість респондентів відзначили нестачу лікарів певних спеціальностей, зокрема сімейних лікарів, анестезіологів, терапевтів та педіатрів.

У контексті міжнародної допомоги, основними напрямками, на які розраховують заклади, є облаштування медичного закладу меблями та технікою, постачання ліків та розхідників, а також інфраструктурні рішення для пацієнтів з фізичними обмеженнями. Також відзначається потреба у навчанні та підтримці персоналу, у тому числі психологічній підтримці та профілактиці вигорання.

Отже, вищезазначені результати опитування вказують на необхідність подальшої уваги та цільових інвестицій міжнародних партнерів задля забезпечення якісного та ефективного функціонування медичних закладів.

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі

7. З метою дослідження досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі, респондентам було запропоновано вказати, чи надходили упродовж останніх 12 місяців до медичного закладу скарги від пацієнтів.

- **47%** респондентів відповіли, що скарг від пацієнтів за останні 12 місяців не надходило.
- **38%** респондентів вказали, що скарги були, але в меншій кількості ніж за попередній 12-місячний період.
- **8%** опитуваних відповіли, що скарги були, але їх кількість збільшилась в порівнянні з попереднім 12-місячним періодом.

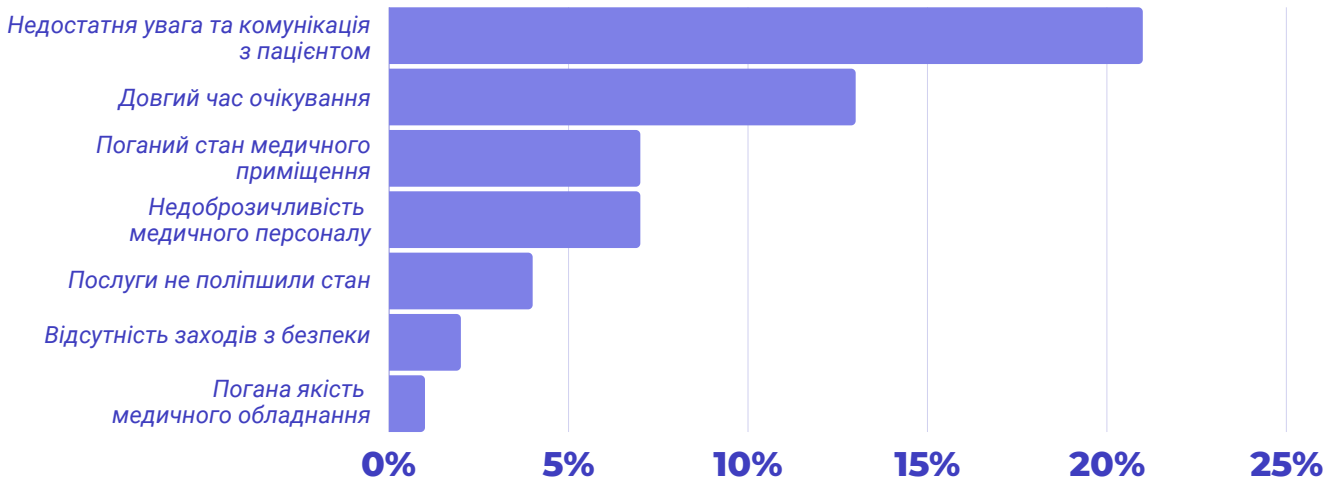




Оцінка досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі

8. З метою дослідження досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі, респондентам, які відмітили наявність скарг, було запропоновано вказати, на що найчастіше скаржились пацієнти закладу.

- **21%** з загальної кількості респондентів вказали, що скарги були пов'язані з недостатньою увагою та комунікацією з пацієнтом з боку медичного персоналу.
- **13%** зауважили, що пацієнти найчастіше скаржились на довгий час очікування на прийом або обстеження.
- **7%** респондентів вказали, що пацієнти найчастіше скаржились на поганий стан приміщень.
- Також **7%** респондентів вказали, що пацієнти найчастіше скаржились на недоброзичливість та конфліктність медичного персоналу.



Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

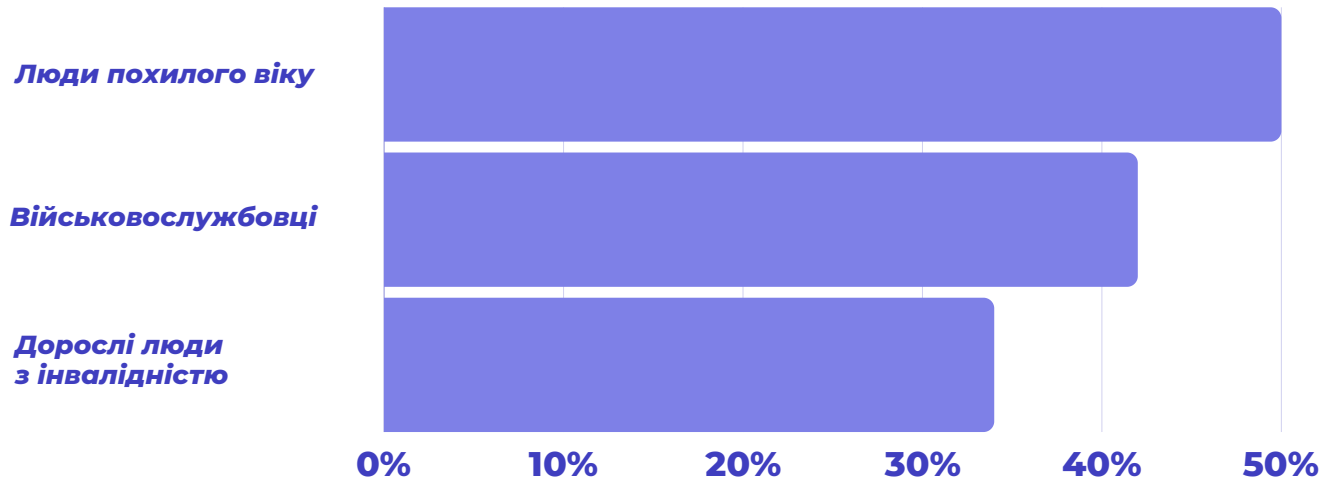
Оцінка досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі

9. З метою дослідження досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі, респондентам було запропоновано вказати три категорії пацієнтів, які є такими, які потребують додаткової уваги з боку медичного персоналу?

- Половина респондентів, **50%,** вказали, що пацієнтами з найвищим рівнем потреб були люди літнього віку.
- **42%** опитуваних вказали, що пацієнти-військовослужбовці потребували додаткової уваги з боку медичного персоналу.
- **34%** респондентів відмітили дорослих пацієнтів з інвалідністю.

Як **пацієнтів з найменшими потребами**, респонденти відмітили:

- дітей від 7 до 18 років;
- вагітних жінок;
- ветеранів;
- людей з хронічними або орфанними захворюваннями.



Оцінка досвіду роботи з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі

Висновок

Оцінка досвіду респондентів в роботі з різними категоріями пацієнтів та якості сервісу в закладі вказує на те, що хоча більшість респондентів повідомляє про низьку кількість скарг від пацієнтів за останні 12 місяців, є деякі аспекти, які потребують уваги.

Зокрема, серед скарг, які надходили, основними причинами були недостатня увага та комунікація з пацієнтами зі сторони медичного персоналу, довгий час очікування на прийом або обстеження, а також непридатний стан приміщень. Це свідчить про потребу в подальшому удосконаленні якості обслуговування, імплементації освітніх ініціатив із взаємодії з пацієнтами.

Також виявлено, що пацієнти літнього віку, військовослужбовці та дорослі пацієнти з інвалідністю вважаються найбільш вимогливими категоріями. Це може вимагати додаткової уваги та спеціалізованого підходу під час навчання з надання медичних послуг цим групам населення.

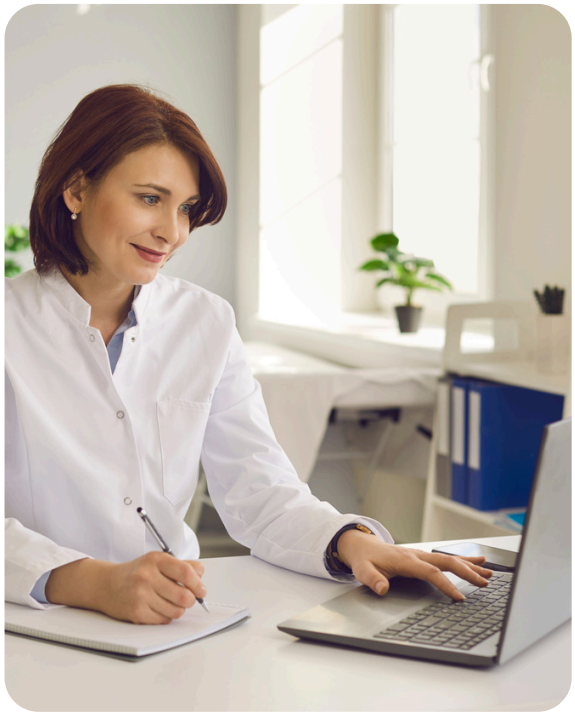
Загалом оцінка досвіду роботи з пацієнтами та якості сервісу в закладах вказує на необхідність подальшого вдосконалення комунікації з пацієнтами, скорочення часу очікування, поліпшення умов у приміщеннях та спеціалізованого підходу до різних категорій пацієнтів.

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

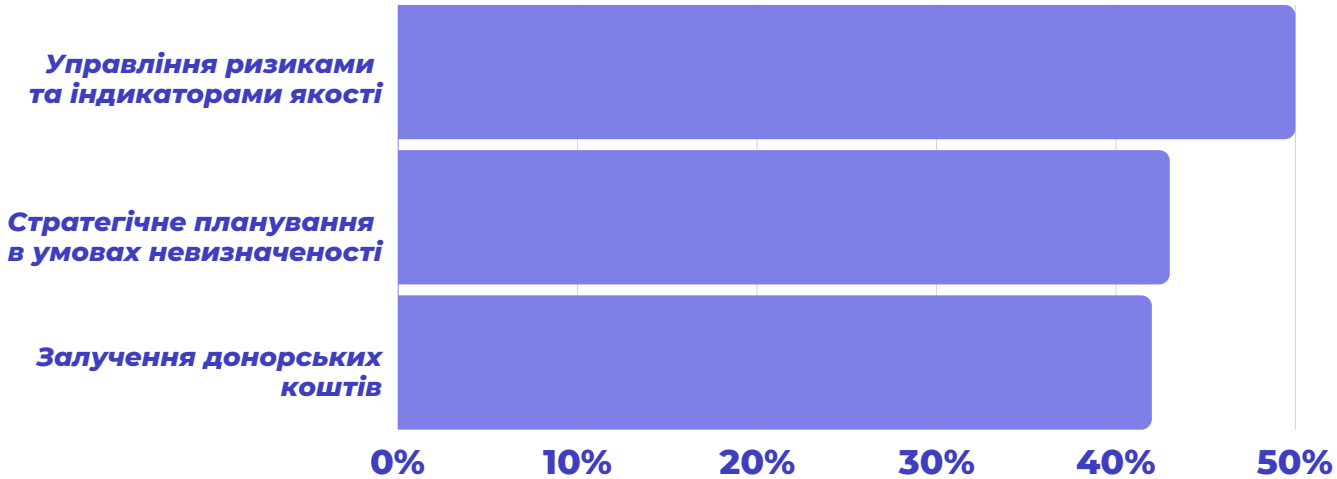
Оцінка поточних потреб закладів у тренінгах

10. З метою оцінки поточних потреб закладів в тренінгах, респондентам було запропоновано вказати три теми тренінгів для медичного персоналу, які є найбільш актуальними на даний момент.

- Половина респондентів, **50%**, вказали, що найбільш актуальними були б тренінги з управління ризиками та індикаторами якості.
- **43%** респондентів вказали, що найбільш актуальними є тренінги зі стратегічного планування в умовах невизначеності.
- **42%** опитуваних вказали, що найбільш актуальними були б тренінги із залучення донорських коштів та грантрайтингу.



Які теми з навчання менеджменту для медичного персоналу є найбільш актуальними станом на сьогодні?

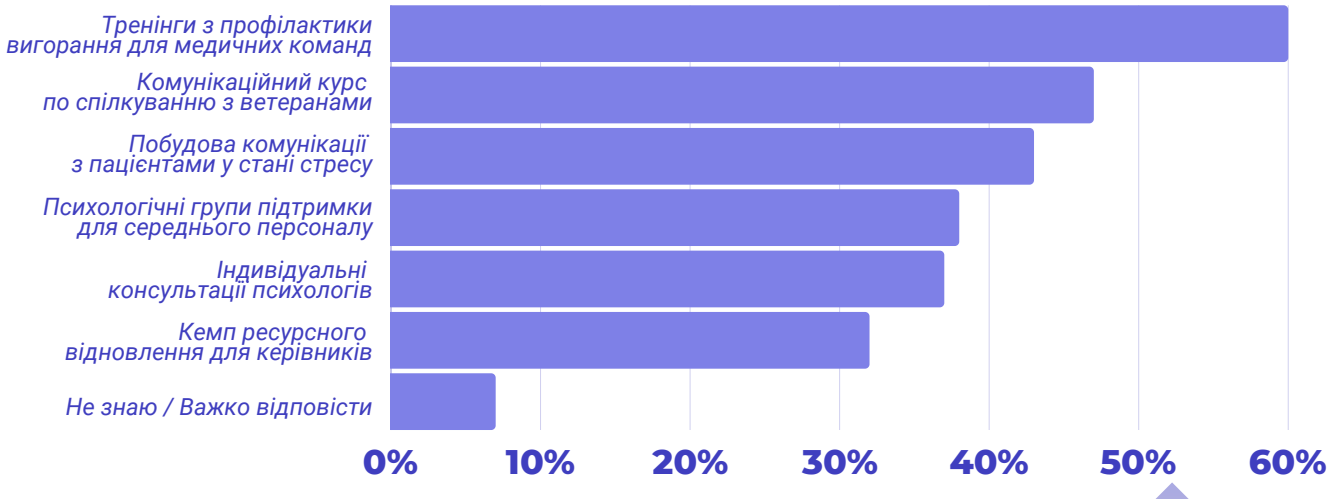


Оцінка поточних потреб закладів у тренінгах

11. З метою оцінки поточних потреб закладів в тренінгах, респондентам було запропоновано вказати, які програми з ментальної підтримки та профілактики вони б особисто пройшли або рекомендували б пройти медичним працівникам.

- Переважна більшість респондентів, **60%**, була зацікавленою в тренінгах з профілактики вигорання для медичних команд.
- **47%** опитуваних виявили зацікавленість у комунікаційних курсах із спілкування з ветеранами.
- **43%** респондентів були зацікавленими в тренінгах з побудови комунікації з пацієнтами у стані стресу.
- **38%** респондентів виявили зацікавленість в психологічних групах підтримки для середнього медичного персоналу.
- **37%** опитуваних виявили зацікавленість в індивідуальних консультаціях психологів.
- **32%** респондентів були зацікавлені в кемпі ресурсного відновлення для керівників закладів охорони здоров'я.

Які програми з ментальної підтримки та профілактики ви б особисто пройшли або рекомендували б пройти медичним працівникам?



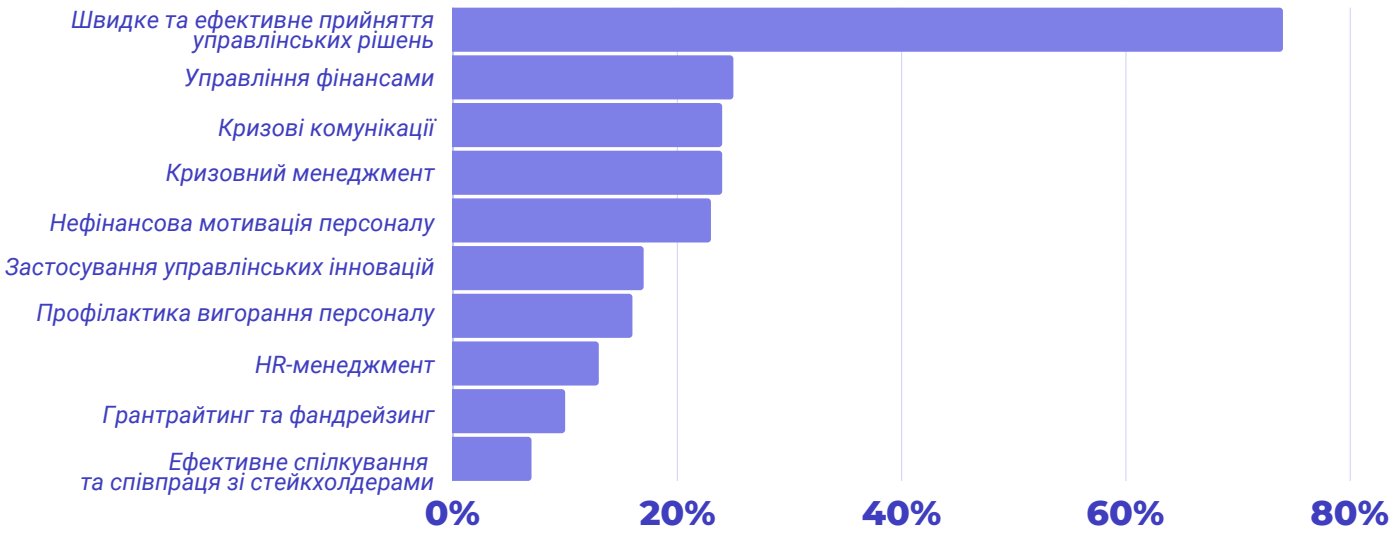
Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка поточних потреб закладів у тренінгах

12. Насамкінець респондентам було запропоновано вказати, яку рису/навичку/компетенцію їм вдалось найкраще розвинути під час роботи у медичному закладі в умовах війни.

- Більшість респондентів, **74%**, вказали швидке та ефективне прийняття управлінських рішень як навичку, яку вдалось найкраще розвинути за часи роботи в закладі у час війни.
- **25%** відмітили управління фінансами як набуту навичку за час війни.
- **24%** з опитаних вказали компетенцію кризової комунікації та кризового менеджменту як набуту за час війни.
- **23%** респондентів помітили в собі новонабуті навички в нефінансовій мотивації персоналу за час війни.
- **17%** опитуваних відмічають набуття навичок в застосуванні управлінських інновацій.
- **16%** респондентів відмічають в себе набуті компетенції в профілактиці вигорання персоналу.
- **13%** відмітили набуті навички в HR-менеджменті.
- **10%** опитуваних вказали компетенції з грантрайтингу та фандрейзингу як набуті за час війни.
- **7%** опитуваних відмітили ефективне сплікування та співпрацю зі стейкхолдерами як рису, набуту за час війни.

За вашою оцінкою, яку рису / навичку / компетенцію вам вдалось найкраще розвинути під час роботи в умовах війни?



Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

Оцінка поточних потреб закладів у тренінгах

Висновок

Оцінка поточних потреб закладів у тренінгах та розвитку персоналу вказує на кілька ключових аспектів, які є актуальними та важливими для медичного персоналу.

Перш за все, тренінги з управління ризиками та індикаторами якості, стратегічного планування в умовах невизначеності, а також залучення донорських коштів та грантрайтингу визначені як найбільш актуальні теми. Це свідчить про запит на покращення управлінських та стратегічних навичок, а також на залучення фінансових ресурсів для підтримки діяльності закладів.

У сфері ментальної підтримки, популярними є тренінги з профілактики вигорання для медичних команд, комунікаційних курсів, а також із побудови комунікації з пацієнтами у стресових ситуаціях.

Це вказує на те, що медичний персонал надає важливе значення підтримці ментального здоров'я та покращенню комунікаційних навичок.

Насамкінець щодо набутих навичок та компетенцій під час роботи у медичному закладі в умовах війни, виділяються такі навички, як: швидке та ефективне прийняття управлінських рішень, управління фінансами, кризова комунікація та кризовий менеджмент. Це свідчить про стрімкий розвиток лідерських та управлінських компетенцій серед медичного персоналу для ефективного керівництва в кризових ситуаціях.

Результати дослідження вказують на необхідність інвестування в навчальні програми та тренінги, що відповідають поточним потребам та викликам, з якими стикаються медичні заклади.

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

Про ZDOROVI

Благодійний фонд «Національна агенція гуманітарної допомоги «**ZDOROVI**» був заснований професіоналами сфери охорони здоров'я, які з перших днів вторгнення російської федерації, як прояв своєї громадянської позиції, облишили основні напрямки своєї діяльності та спрямували зусилля на допомогу постраждалим від військових дій.

ZDOROVI було засновано у липні 2013 року як організацію, що створює освітні та дослідницькі проекти у сфері охорони здоров'я, які тісно пов'язані з реформою.

Проте від 24 лютого 2022 року, команда **ZDOROVI** реорганізувалася з метою створення ефективної системи надання гуманітарної медичної допомоги по всій Україні: **ZDOROVI** спрямували свої зусилля на допомогу жертвам війни та продовжують реалізовувати масштабні навчальні проекти, заходи з підтримки ментального здоров'я та проекти з підтримки реформи медичної системи.

Сьогодні **ZDOROVI** є одним із лідерів у наданні медичної гуманітарної допомоги та провідником поведінкових змін у секторі охорони здоров'я в Україні.

Більше інформації про діяльність ви можете знайти на сайті фонду https://www.zdorovi.help

strategy@zdorovi.agency

+38 050 272 09 02

Дослідження здійснене експертами ZDOROVI за підтримки GlobalGiving.
Результати дослідження є інтелектуальною власністю ZDOROVI.
При використанні матеріалів посилання на першоджерело є обов'язковим.