



**Думки українців щодо медицини**  
*або «хто кому лікар»*

Дослідження підготовлено Інформаційно-аналітичним центром «RATING PRO».

Використано результати опитувань:

- в Україні, Соціологічна група «Рейтинг», 06.2015, 2000 респондентів
- в Україні, International Republican Institute (IRI), 03.2015
- в країнах ЄС, Eurobarometer, 2014
- в країнах світу, International Social Survey Programme, 2012



+380 44 221-4407

+380 44 221-4408

<http://ratingpro.org>

[info@ratingpro.org](mailto:info@ratingpro.org)

# Резюме

**Серед українців домінують негативні оцінки як щодо існуючого стану медичного обслуговування в Україні, так і щодо перспектив розвитку у найближчий рік**

45% опитаних українців оцінили стан свого здоров'я як добре, 38% – задовільне, 15% – як слабе. Порівняно з іншими країнами світу, де проводилось опитування International Social Survey Programme, **Україна посідає одне з останніх місць поряд з Росією та країнами Азії**. Опитування не проводилось в Африці.

Для порівняння в Канаді, Швеції, Аргентині стан свого здоров'я як добре оцінили понад 80%, в США, більшості країн Європи, Австралії, Індії – понад 70%. Україна відносно ближча до таких країн як Польща, Болгарія, Латвія, Литви, де станом здоров'я задоволені понад 60%.

**Лише 10% добре оцінили якість медичного обслуговування в Україні – це останнє місце в Європі** (порівняння результатів опитувань Eurobarometer та Соціологічної групи «Рейтинг»). Для порівняння у Польщі, Румунії, Болгарії, Греції добре оцінили свою медицину від 20 до 40%. Найкраще оцінили якість медичного обслуговування в своїх країнах Швеція, Фінляндія, Німеччина, Франція, Велика Британія, Австрія – понад 85%.

Тільки 4% українців вважають, що якість медичного обслуговування в Україні за останні 5 років покращилась, 38% – вважають, що нічого не змінилось, а більшість (55%) – погіршилась. Лише 5% очікують покращення впродовж наступного року, водночас, понад третина – очікують погіршення.

Серед обласних центрів України найкраще оцінюють якість послуг медичних закладів у Чернівцях, Тернополі, Ужгороді та Харкові, найгірше – у Миколаєві, Дніпропетровську та Сумах.

**Разом з тим, безпосередню роботу лікарів оцінюють значно краще, ніж стан медицини загалом**

Так, серед тих, хто впродовж минулого року відвідували стаціонар державної / комунальної / відомчої лікарні (таких 28%), майже 40% оцінили роботу лікарів як добре, поліклініку (таких 64%) – 42%, а ті, хто викликав «швидку» (таких 25%) – 67%. тою свого сімейного лікаря задоволені дві третини.

Вочевидь, **система охорони здоров'я в Україні має вкрай негативний імідж** і, швидше за все люди, розділяють персональний рівень, де лікарі – «відносно хороші» і загальний – де «погана система». Важливо, що люди, які звертались протягом останнього року до лікарні, поліклініки, викликали «швидку» і отримали позитивний досвід, оцінюють загальний стан речей в медицині краще, ніж ті, які не зверталися.

Серед тих, хто впродовж минулого року відвідували приватний медичний заклад (близько 20%), майже 90% оцінили роботу лікарів як добре.

**Дослідження показало, що найбільше впливають на негативну оцінку роботи лікаря відсутність відповідальності за результати лікування та вимагання коштів і вони однаково актуальні як для лікарень, так і поліклінік**

Серед проблем, з якими зіштовхнулися люди, які перебували на лікуванні у стаціонарі лікарні, найбільш поширені відсутність елементарних лікарських засобів (44%), застаріле або відсутнє обладнання (36%), нав'язування купити певні ліки і у певній аптеці (34%), вимагання коштів (30%), відсутність відповідальності лікаря за результати лікування (29%), неякісне харчування (29%), некомфортні умови (28%).

# Резюме

Серед проблем, з якими зіштовхнулися люди, які відвідували поліклініку, найбільш поширені черги (57%), застаріле або відсутнє обладнання (30%), нав'язування купити певні ліки і у певній аптеці (24%), численні пере направлення від одного лікаря до іншого (23%), відсутність можливості записатися на прийом до лікаря на певну годину (21%), відсутність відповідальності лікаря за результати лікування (22%).

Серед проблем, з якими зіштовхнулися люди, які викликали «швидку», найбільш поширені швидка занадто довго їхала (21%), відсутність у лікарів елементарних лікарських засобів (19%), неукомплектованість карети швидкої ношами, обладнанням тощо (12%).

## Зміни в системі охорони здоров'я – найбільш очікувана реформа серед українців

Як і 5 років тому, охорона здоров'я залишається лідером (74%) за запитом на реформи.

**Проте віра (16%) в успішну реалізацію урядом реформи медицини зменшилась у 1,5 рази, порівняно з 2010 роком.** 46% вважають, що система охорони здоров'я в Україні потребує значних змін, 42% – повної заміни.

На думку більшості, сьогодні також потрібні реформи пенсійної системи (61%), житлово-комунального господарства (54%), судової системи (54%), правоохоронної (53%) і оборони (51%). Крім того, необхідно реформувати сільське господарство (56%) та промисловість (54%).

З поміж усіх сфер, віра щодо успішності реформ за останні 5 років зросла лише щодо оборони та правоохоронної системи.

**Якщо два-три роки тому більшість вважали, що в Україні повинна залишатися діюча система безкоштовної медицини, то сьогодні більшість (50%) підтримує впровадження страхової медицини і тільки третина залишається за діючу безкоштовну**

Попри «ріст» підтримки впровадження страхової медицини, її розуміння не змінилося – більшість продовжує вважати, що страхові внески за людину повинна сплачувати частково (43%) або повністю (29%) держава. Лише кожен п'ятий вважає, що людина повинна самостійно страхувати своє здоров'я і за потреби звертатися за медичною допомогою.

Чим вища освіта і доходи респондентів, тим більші розуміння і підтримка страхової медицини

Більшість (76%) вважає, що **існуюча система охорони здоров'я в Україні є більше платною, ніж безплатною**, а повинна бути більше безплатною, частково платною (47%) або повністю безплатною (34%). Платну медицину підтримують 14%.

Платну медицину найбільше підтримують на Заході країни. Чим вищий рівень освіти респондентів, чим вищі їх доходи, чим молодший їх вік, тим більше вони підтримують платну медицину. Чоловіки більш лояльні до платної медицини, ніж жінки.

Протягом минулого року **платили лікарям за медичні послуги 29% опитаних українців.** При цьому, респонденти, які перебували протягом останнього року у стаціонарі лікарні, робили це частіше (49%). ніж ті, які відвідували поліклініку (37%)

17% респондентів матеріально «дякували» за медичні послуги добровільно, ще 17% – вказали на те, що була відповідна вимога з боку лікаря, з них 5% відмовились, а 12% – заплатили.

Важливо, що респонденти, які лишилися задоволені роботою лікаря, «дякували» за медичні послуги здебільшого добровільно, а ті, що були не задоволені – частіше на вимогу лікаря. Хоча і серед них майже половина робила це добровільно.

# Резюме

Чверть позитивно ставляться до такого явища, як добровільна матеріальна «подяка» лікарю за медичні послуги, 29% – скоріше негативно, але за деяких ситуацій допускають таку можливість, майже 40% ставляться до такого явища цілком негативно і вважають таке явище неприпустимим.

Ті, хто були в лікарня і оцінили його роботу «добре», вдвічі лояльніші до матеріальної «подяки», ніж ті, хто оцінив роботу лікаря «погано». Таким чином, можна припустити, що **при збільшенні якості медичної допомоги, підтримка впровадження в Україні платної медицини також збільшиться.**

Попри те, що тільки 14% підтримують впровадження платної медицини, половина припускають можливість «подяки» лікарю, при цьому більшість з них за офіційну плату в касу по преїскуранту або у вигляді благодійного внеску (хто скільки зможе). Разом з тим, для кожного шостого найбільш прийнятно було б матеріально «подякувати» безпосередньо лікарю.

Що цікаво, найбільше підтримують впровадження платної медицини не ті, хто обирає як форму подяки безпосередню плату лікарю, а ті, хто вважає, що плата повинна здійснюватися офіційно, по преїскуранту в касу – «так правильно». При цьому, як перші, так і другі, в принципі лояльно ставляться до «подяки», при цьому безпосередньо платять лікарям частіше саме перші і роблять це здебільшого добровільно. Виходить, вони на практиці реалізують платну медицину, але мало підтримують, якщо її буде офіційно реалізовувати система, оскільки їй не довіряють. Адже вони платять за результат і самі його контролюють. **Тому, впровадження адресності плати лікарю може суттєво розширити коло прихильників платної медицини.** З іншого боку – це збільшить конкуренцію серед лікарів, що підвищить якість послуги, що ще розширить коло прихильників. А задоволеність якістю, комфорт і ефективний менеджмент повернуть загальну довіру до системи.

Так, непопулярна на перший погляд реформа може в результаті додати популярності.

Серед прибічників вступу України до ЄС, кількість прихильників платної медицини втричі вища, ніж серед прибічників Митного союзу, також вдвічі вища підтримка страхової медицини. Якщо серед прибічників ЄС за повністю безплатну медицину виступають 28%, то серед прибічників Митного союзу – 50%. Якщо прибічники ЄС більше виступають за офіційну плату в касу, то прибічники Митного союзу – за безпосередню подяку лікарю при збереженні «безплатної» медицини. При цьому, на практиці, прибічники ЄС платять лікарям частіше, ніж прибічники Митного союзу.

*Дослідження проведено Інформаційно-аналітичним центром «RATING Pro». Використано результати опитувань Eurobarometer, International Social Survey Programme, муніципального опитування International Republican Institute та спеціального національного опитування Соціологічної групи «Рейтинг», проведеного у червні 2015 року (2000 респондентів) з ініціативи та на замовлення RATING Pro.*

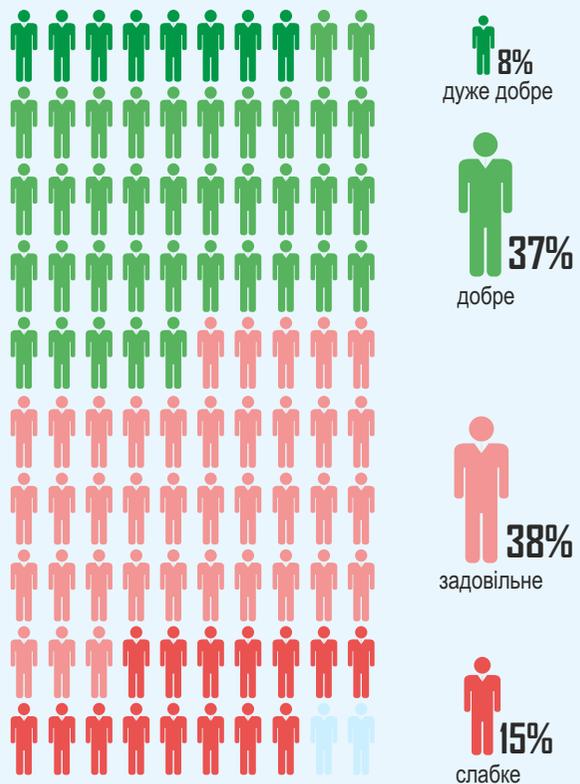
RATING Pro © 2015



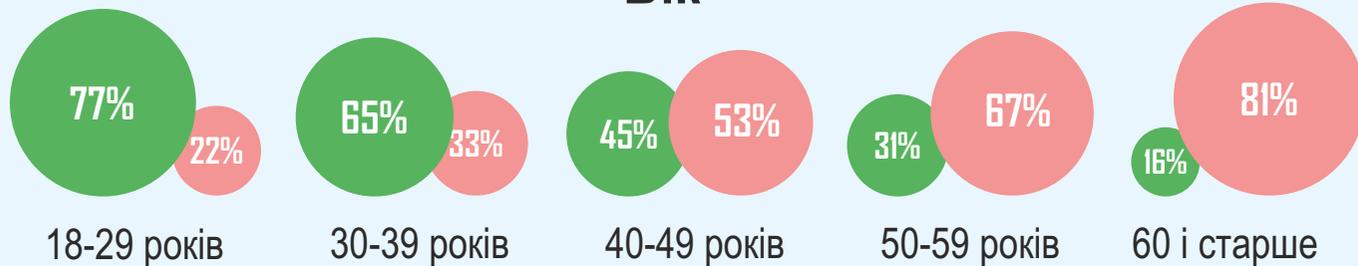
# **Оцінка сучасного стану медицини**

# Самооцінка стану здоров'я

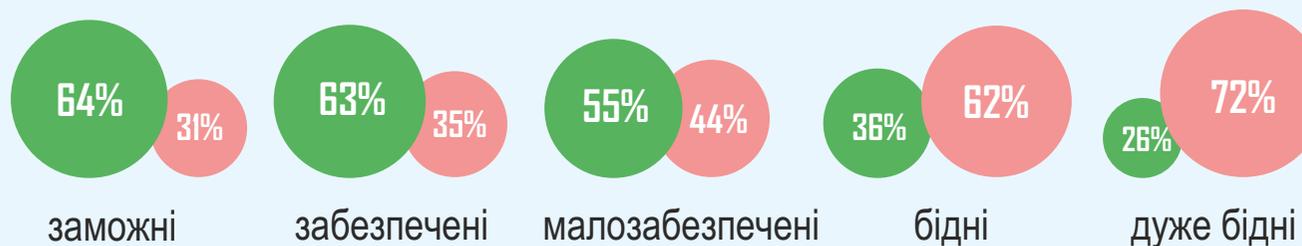
В цілому, як би Ви оцінили стан свого здоров'я?



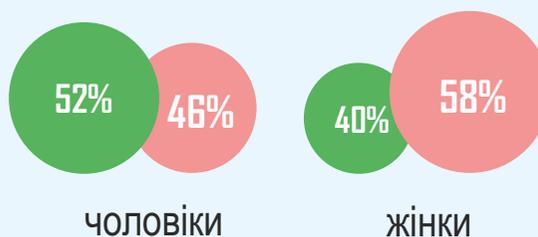
## Вік



## Матеріальний стан



## Стать



## Тип поселення



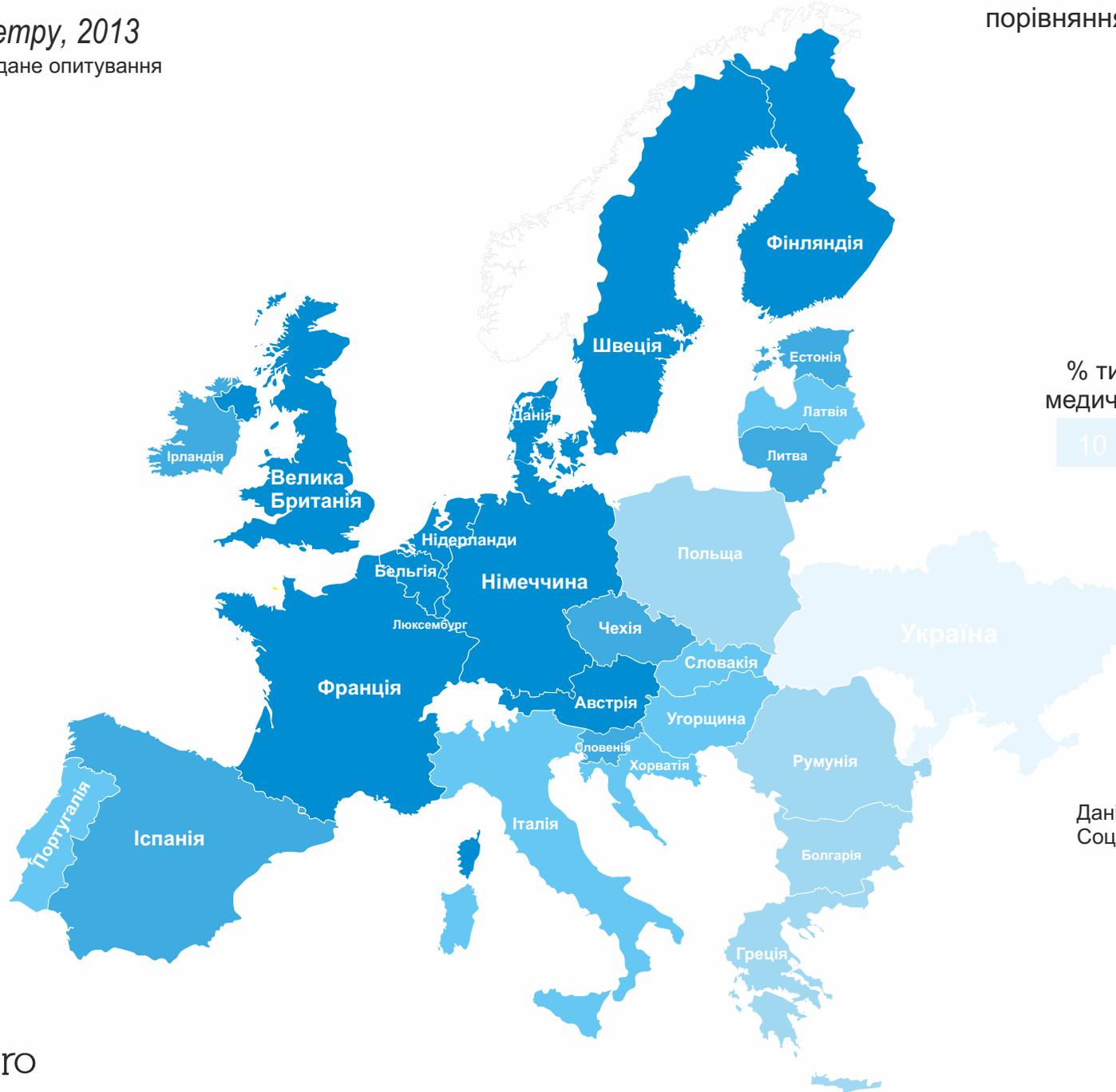


# Оцінка якості медичного обслуговування

Дані Євробарометру, 2013  
Країни, де проводилось дане опитування



порівняння України з країнами Європи



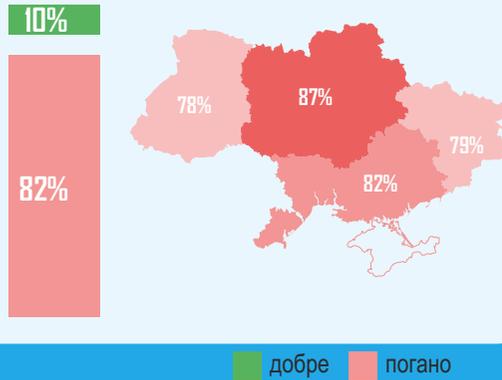
% тих, хто добре оцінює якість медичного обслуговування в країні

10	20-41	42-62	63-83	84-97
----	-------	-------	-------	-------

Дані по Україні:  
Соціологічна група «Рейтинг», 06.2015

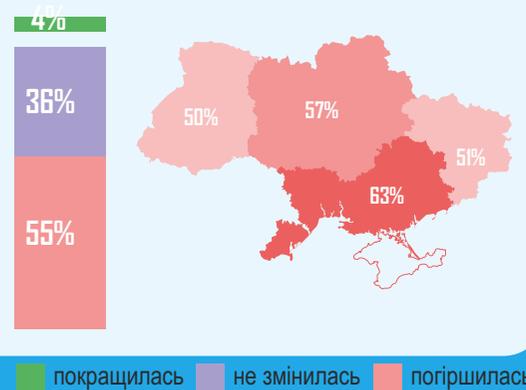
# Зведені оцінки і очікування

Як би Ви загалом оцінили якість медичного обслуговування в Україні?

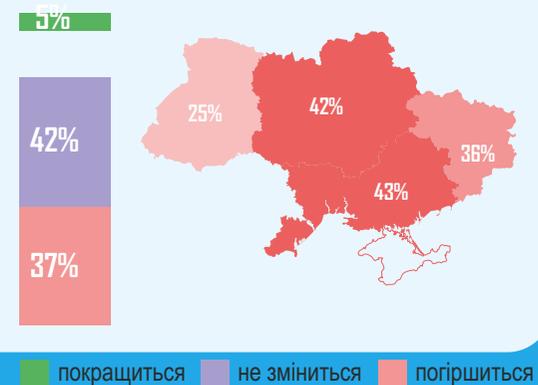


Серед українців домінують негативні оцінки як щодо існуючого стану медичного обслуговування в Україні, так і щодо перспектив розвитку у найближчий рік

На Вашу думку, якість медичного обслуговування в Україні за останні 5 років ...



На Вашу думку, якість медичного обслуговування в Україні впродовж наступного року ...



## Порівняння оцінок медицини загалом і оцінок роботи лікарів зокрема

### Загалом оцінили якість медичного обслуговування в Україні



### Зверталися протягом останнього року



стаціонар лікарні



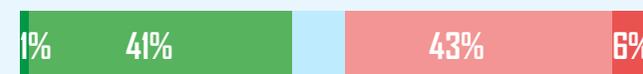
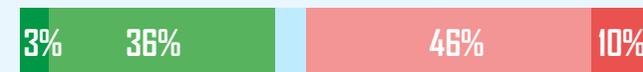
поліклініка



«швидка допомога»

### Загалом оцінили роботу лікарів

*% серед тих, хто звертався по допомогу*



дуже добре   добре   погано   дуже погано

Роботу лікарів оцінюють значно краще, ніж стан медицини загалом. Швидше за все люди розділяють персональний рівень, де лікарі – «хороші» і загальний – де «погана система».

Важливо, що люди, які звертались протягом останнього року до лікарні, поліклініки, викликали «швидку» і отримали позитивний досвід, оцінюють загальний стан речей в медицині краще, ніж ті, які не звертались.





**Проблеми**

# Стаціонар

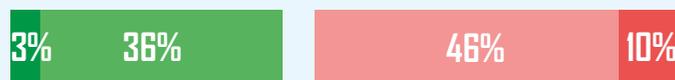
■ дуже добре ■ добре ■ погано ■ дуже погано

Чи перебували Ви або члени Вашої родини на лікуванні у стаціонарі державної /комунальної/ відомчої лікарні протягом останнього року?



Як би Ви загалом оцінили роботу лікарів у стаціонарі лікарні?

*% серед тих, хто відвідували протягом останнього року*



З якими проблемами Ви або члени Вашої родини зіштовхнулися перебуваючи на лікуванні у стаціонарі лікарні?

*% серед тих, хто відвідували протягом останнього року*



# Поліклініка

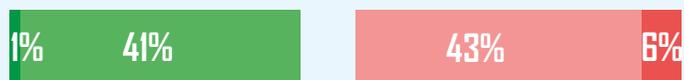
■ дуже добре ■ добре ■ погано ■ дуже погано

Чи були Ви або члени Вашої родини на прийомі у лікаря в державній/ комунальній/ відомчій поліклініці протягом останнього року?



Як би Ви загалом оцінили роботу лікарів у поліклініці?

*% серед тих, хто відвідували протягом останнього року*



З якими проблемами Ви або члени Вашої родини зіштовхнулися перебуваючи у поліклініці?

*% серед тих, хто відвідували протягом останнього року*



# Швидка допомога

■ дуже добре ■ добре ■ погано ■ дуже погано

Чи викликали Ви або члени Вашої родини «швидку медичну допомогу» протягом останнього року?



Як би Ви оцінили роботу лікарів «швидкої»?

*% серед тих, хто викликали протягом останнього року*



3 якими проблемами зіштовхнулися Ви або члени Вашої родини коли викликали «швидку»?

*% серед тих, хто викликали протягом останнього року*



## Приватний медичний заклад

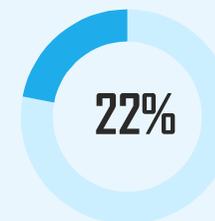
Як би Ви загалом оцінили роботу лікарів приватного медичного закладу?

*% серед тих, хто відвідував протягом останнього року*

■ дуже добре ■ добре ■ погано ■ дуже погано



Чи зверталися Ви або члени Вашої родини за медичною допомогою до приватного медичного закладу протягом останнього року?



## Сімейний лікар

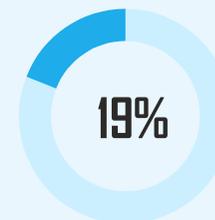
Як би Ви загалом оцінили роботу свого сімейного лікаря?

*% серед тих, хто має сімейного лікаря*

■ дуже добре ■ добре ■ погано ■ дуже погано



Чи маєте Ви свого сімейного лікаря (не дільничного терапевта чи дільничного педіатра, а саме сімейного лікаря)?

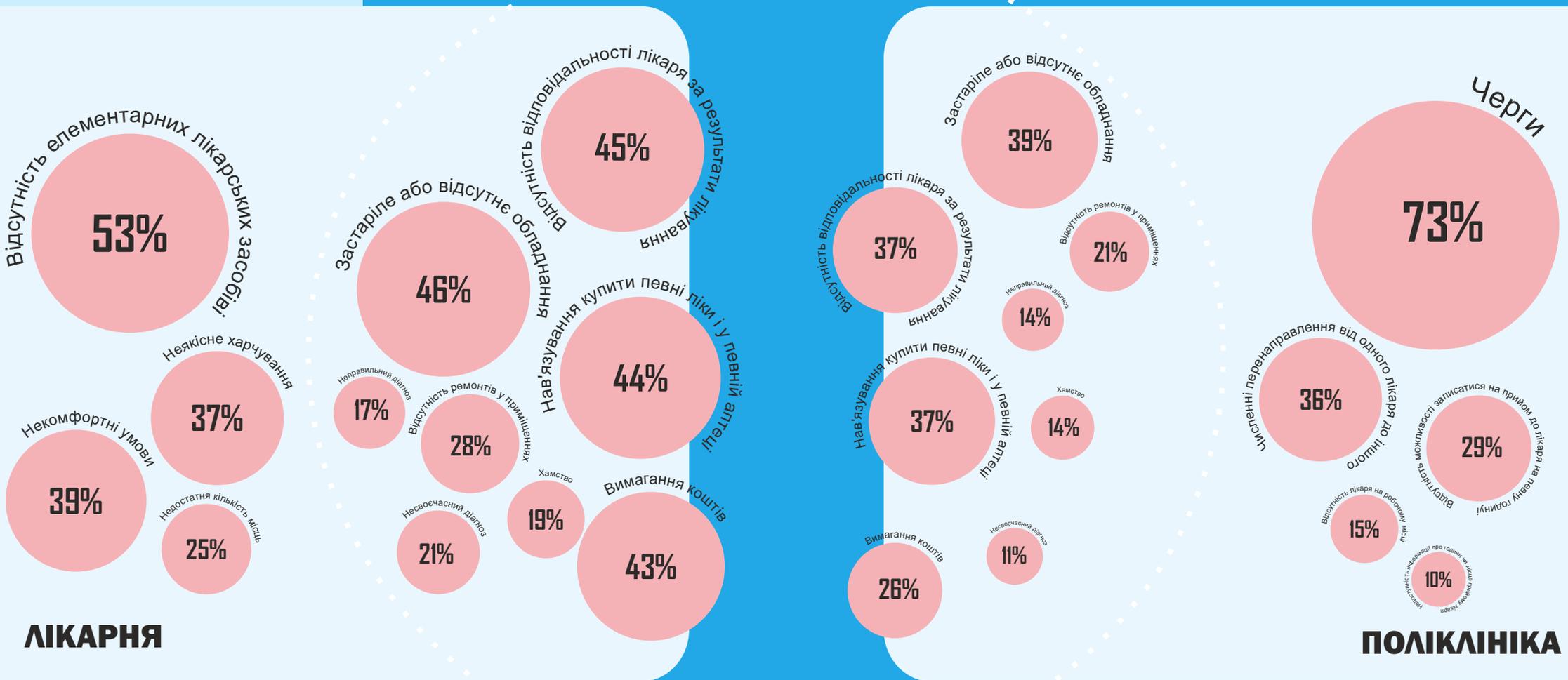


## Проблеми або дії, які частіше призводять до іміджевих втрат

Частота згадування проблем серед респондентів, які були не задоволені роботою лікарів

## Найбільше вплинули на негативну оцінку роботи лікарів:

- Відсутність відповідальності лікаря за результати лікування
- Вимагання коштів





# **Реформи в медицині**

# Динаміка запиту на реформи і віри в їх реалізацію



Як і 5 років тому, охорона здоров'я залишається лідером за запитом на реформи. Проте віра в їх успішну реалізацію урядом зменшилась у 1,5 рази. Поміж усіх сфер зросла віра щодо успішності реформ лише в обороні та правоохоронній системі

## 2010

В яких із цих сфер реформи сьогодні найбільш необхідні?



ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

А в яких із цих сфер Ви очікуєте, що уряд доб'ється успіхів у проведенні реформ?



## 2015

В яких із цих сфер реформи сьогодні найбільш необхідні?



А в яких із цих сфер Ви очікуєте, що уряд доб'ється успіхів у проведенні реформ?



Якщо говорити загалом, система охорони здоров'я в Україні ...



## Динаміка підтримки і розуміння «страхової медицини»



Попри «ріст» підтримки страхової медицини, її розуміння не змінилося – більшість продовжує вважати, що страхові внески за людину повинна сплачувати частково (43%) або повністю (29%) держава

### 2012

Якою повинна бути система медичного обслуговування в Україні?

49%

діюча система безкоштовної медицини

37%

страхова медицина

### 2013

Якою повинна бути система медичного обслуговування в Україні?

47%

діюча система безкоштовної медицини

38%

страхова медицина

### 2015

Якою повинна бути система медичного обслуговування в Україні?

29%

діюча система безкоштовної медицини

50%

страхова медицина

### Як Ви розумієте страхову медицину?

Страхові внески за людину повністю сплачує держава

33%

Частину внесків платить людина, частину – держава

39%

Людина самостійно страхує своє здоров'я і за потреби звертається за медичною допомогою

15%

### Як Ви розумієте страхову медицину?

Страхові внески за людину повністю сплачує держава

29%

Частину внесків платить людина, частину – держава

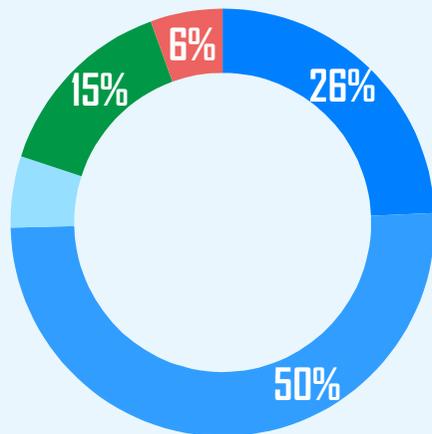
43%

Людина самостійно страхує своє здоров'я і за потреби звертається за медичною допомогою

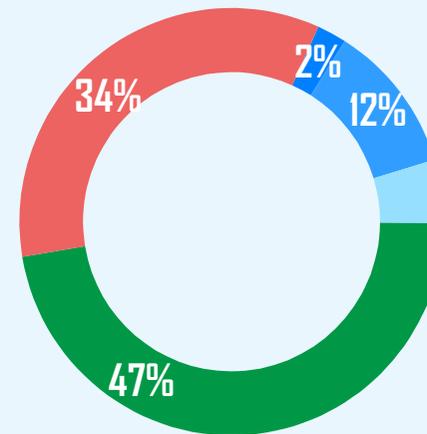
15%

# Платна медицина

Як би Ви охарактеризували існуючу систему охорони здоров'я в Україні?



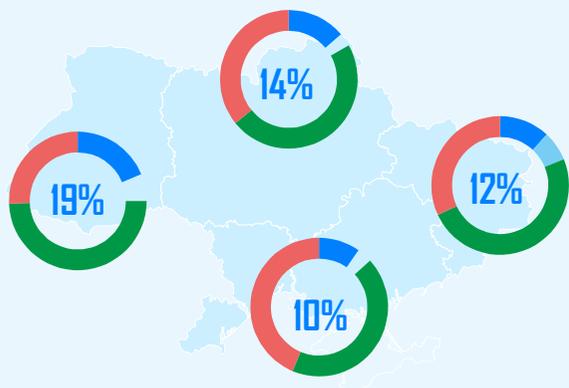
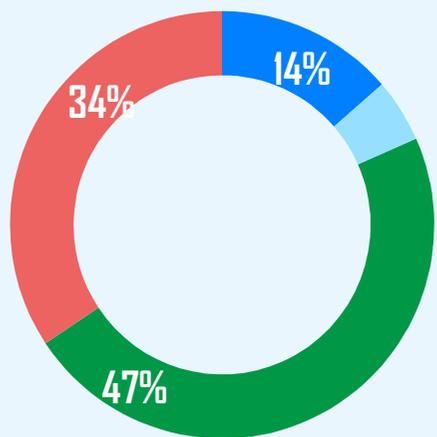
Якою, на Ваш погляд, повинна бути система охорони здоров'я в Україні?



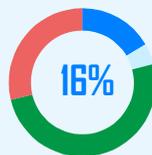
повністю платна    більше платна, частково безплатна    більше безплатна, частково платна    повністю безплатна

# Платна медицина

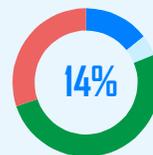
Якою, на Ваш погляд, повинна бути система охорони здоров'я в Україні?



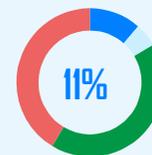
## Освіта



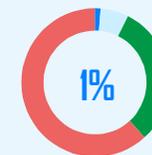
вища



середня спеціальна

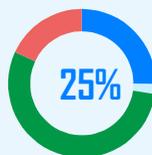


середня загальна

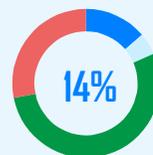


початкова

## Матеріальний стан



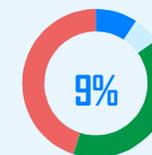
забезпечені



малозабезпечені

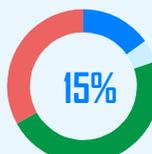


бідні

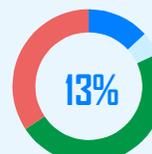


дуже бідні

## Стать

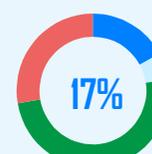


чоловіки

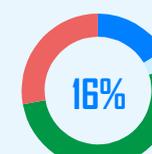


жінки

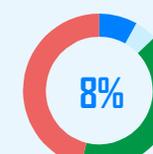
## Вік



18-35 років



36-54 років

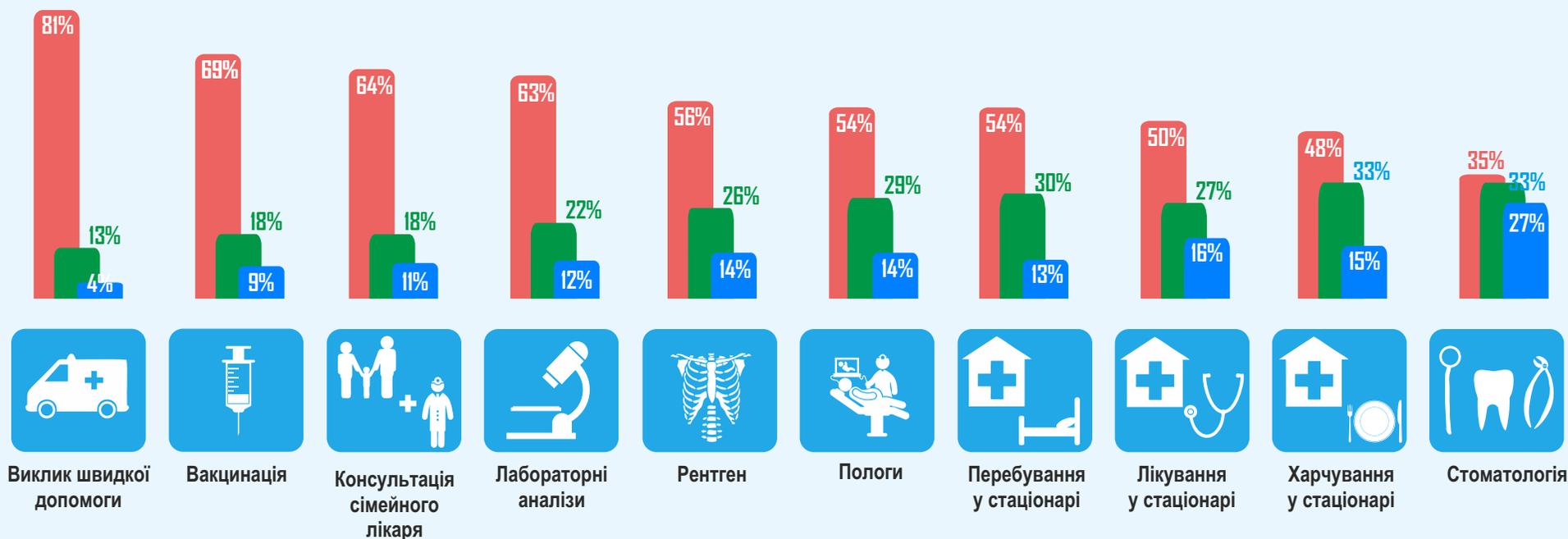


55 і старше

# Платні послуги

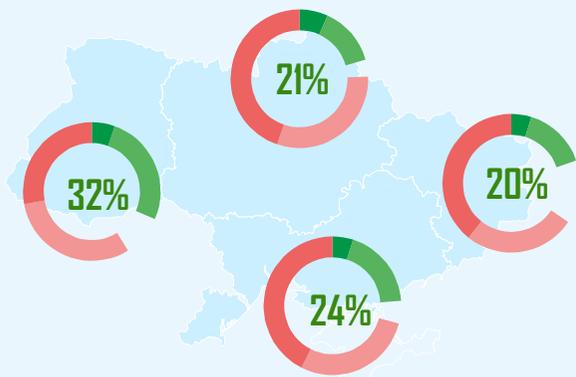
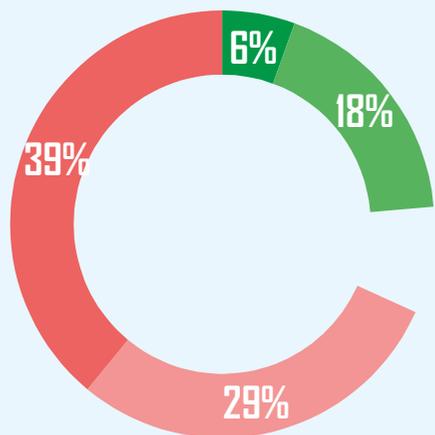
## Якими повинні бути наступні послуги в державних чи комунальних медичних закладах?

■ повністю безплатними ■ частково платними, але більше безплатними ■ більше або повністю платними



# «Подяка» лікарю

Як Ви ставитесь до такого явища, як добровільна матеріальна «подяка» лікарю за медичні послуги?

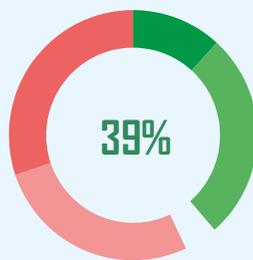


Респонденти, які були в лікаря і оцінили його роботу «добре», вдвічі лояльніші до матеріальної «подяки», ніж ті, хто оцінив роботу лікаря «погано».

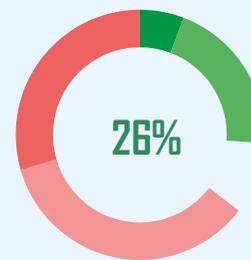
Таким чином, можна припустити, що **при збільшенні якості медичної допомоги, підтримка впровадження в Україні платної медицини також збільшиться.**

серед респондентів, які підтримують:

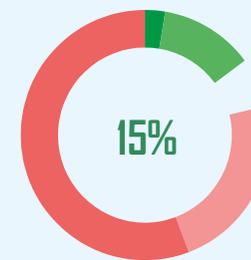
більше платну медицину



частково платну, але більше безплатну

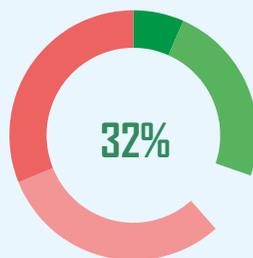


повністю безплатну

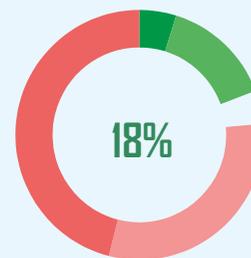


серед респондентів, які:

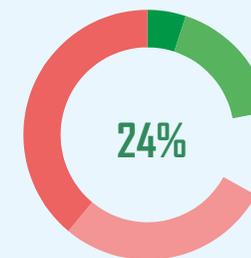
були у лікаря і оцінили його роботу «добре»



були у лікаря і оцінили його роботу «погано»

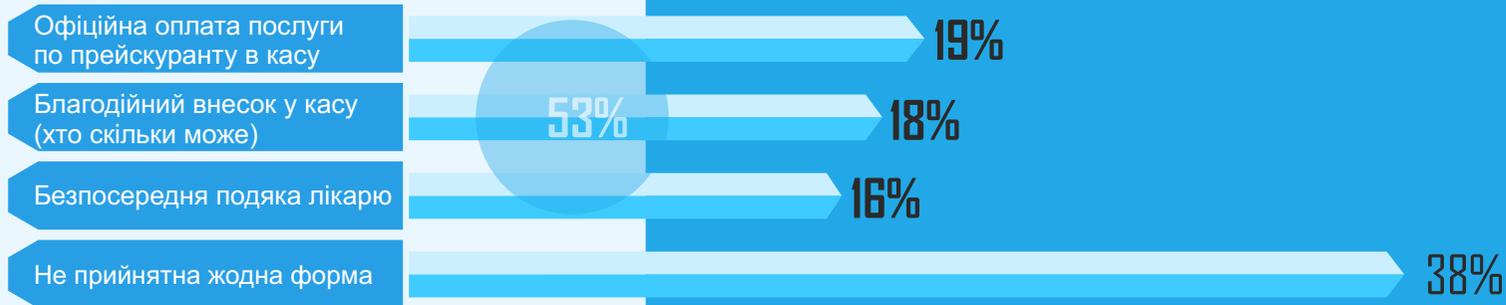


не були протягом минулого року у лікаря



## «Подяка» лікарю

Який спосіб реалізації «подяки» за медичні послуги може бути більш прийнятним для Вас?



Попри те, що тільки 14% підтримують впровадження платної медицини, половина припускають можливість подяки лікарю, при цьому більшість з них за офіційну плату в касу по преїскуранту або у вигляді благодійного внеску. Разом з тим, для кожного шостого найбільш прийнятно було б матеріально «подякувати» безпосередньо лікарю.

Що цікаво, найбільше підтримують впровадження платної медицини не ті, хто обирає безпосередню «подяку» лікарю, а ті, хто вважає, що плата повинна здійснюватися офіційно, по преїскуранту в касу – «так правильно». При цьому, як перші, так і другі лояльно ставляться до «подяки», при цьому безпосередньо платять лікарям частіше саме перші і роблять це здебільшого добровільно. Виходить, вони на практиці реалізують платну медицину, але мало підтримують, якщо її буде офіційно реалізовувати система, оскільки їй не довіряють. Адже вони платять за результат і самі його контролюють. Тому, впровадження адресності плати лікарю може суттєво розширити коло прихильників платної медицини. З іншого боку – це збільшить конкуренцію серед лікарів, що підвищить якість послуги, що ще розширить коло прихильників. А задоволеність якістю, комфорт і ефективний менеджмент повернуть загальну довіру до системи.

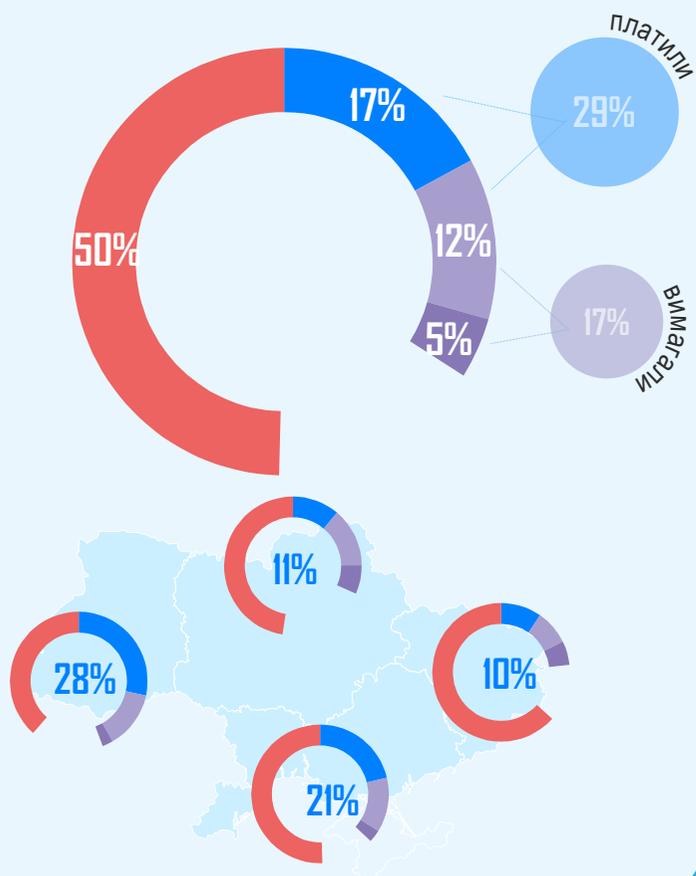
Так, **непопулярна на перший погляд реформа може в результаті додати популярності.**

рівень підтримки впровадження платної медицини серед тих, хто вважає прийнятною подяку за медичні послуги у спосіб ...



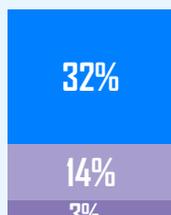
# «Подяка» лікарю

Чи доводилось Вам протягом останнього року робити матеріальну «подяку» за медичні послуги?

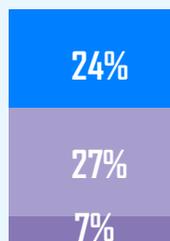


серед респондентів, які були в стаціонарі і оцінили роботу лікаря:

«добре»



«погано»

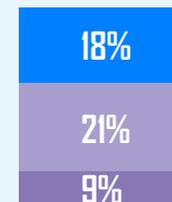


серед респондентів, які були в поліклініці і оцінили роботу лікаря:

«добре»



«погано»



17% респондентів матеріально «дякували» за медичні послуги протягом останнього року і робили це добровільно, ще 17% – вказали на те, що була відповідна вимога з боку лікаря, з них 5% відмовились, а 12% – заплатили.

Таким чином, **платили лікарям за медичні послуги 29% опитаних українців.**

При цьому, респонденти, які перебували протягом останнього року у стаціонарі лікарні, робили це частіше (49%) ніж ті, які відвідували поліклініку (37%).

Важливо, що респонденти, які лишилися задоволені роботою лікаря, «дякували» за медичні послуги здебільшого добровільно, а ті, що були не задоволені – частіше на вимогу лікаря. Хоча і серед них майже половина робила це добровільно.

# Порівняння поглядів на реформи в медицині в залежності від зовнішньо-політичних симпатій



підтримують вступ до Євросоюзу



підтримують вступ до Митного союзу

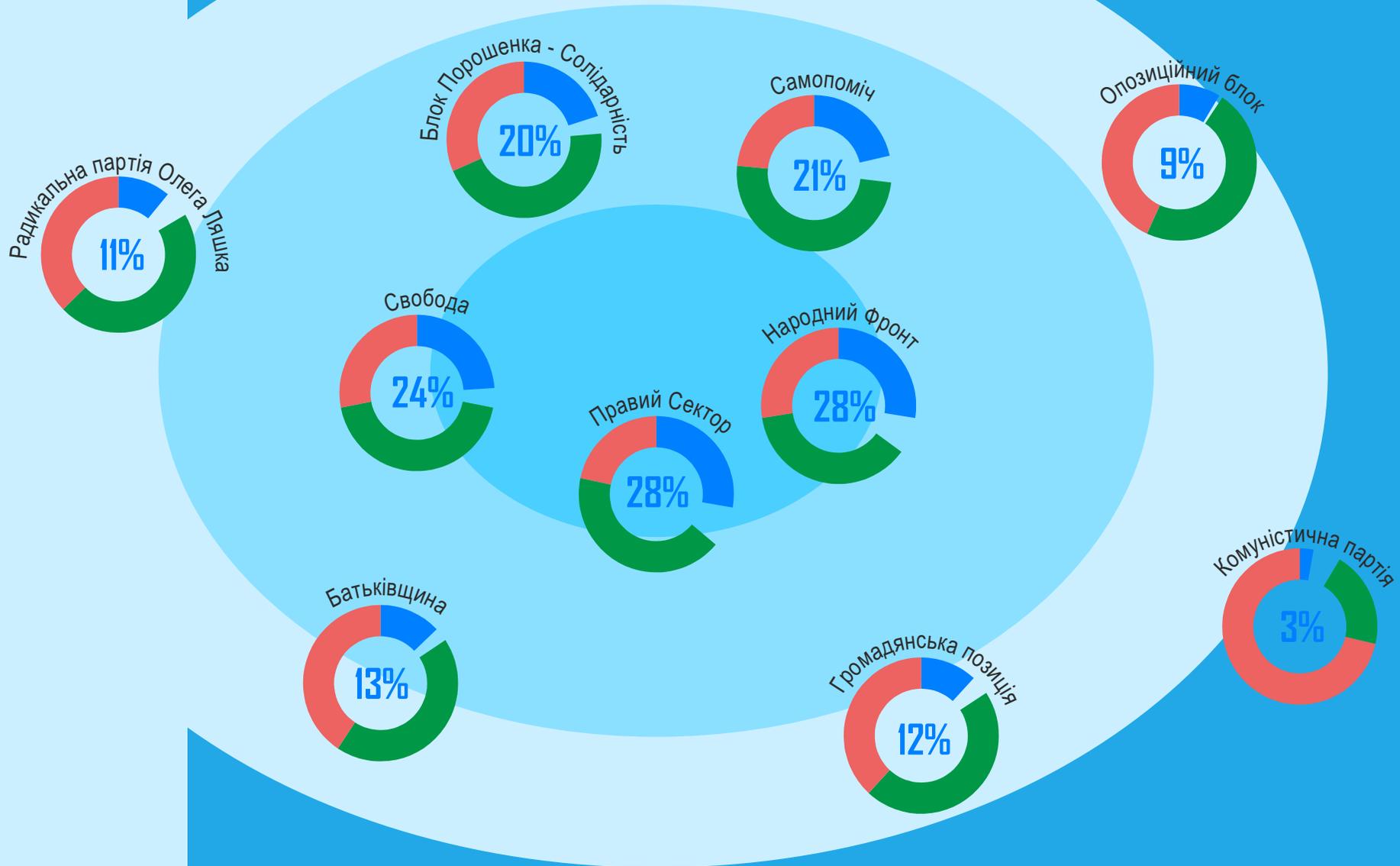
Якою повинна бути система охорони здоров'я в Україні?



Який спосіб реалізації «подяки» за медичні послуги може бути більш прийнятним для Вас?

# Платна медицина

електорати партій:  
чим ближче до центру,  
тим більша підтримка  
платної медицини



Якою, на Ваш погляд, повинна бути система охорони здоров'я в Україні?

■ більше платна    ■ частково платна, але більше безплатна    ■ повністю безплатна