

## **ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАТОРІВ ДОСЛІДЖЕННЯ «Громадська думка про медичну допомогу та шляхи реформування медичної галузі»**

**Мета дослідження:** Вивчення громадської думки про доступність медичної допомоги, яка надається у бюджетних медичних закладах та шляхи реформування медичної галузі

**Метод дослідження** – опитування методом особистого інтерв'ю «віч-на-віч» мешканців досліджуваної громади.

Інструментарій дослідження (анкета №1) включає **кілька блоків**, присвячених вивченню задоволеності пацієнтів послугами:

- амбулаторії загальної практики-сімейної медицини (блок Б);
- поліклініки за місцем проживання (блок В);
- медичних стаціонарів (блок Г);
- швидкої медичної допомоги (блок Д);
- а також ставлення населення до деяких аспектів реформування медичної галузі: перспектив запровадження сімейної медицини та загальнообов'язкового медичного страхування (блок Е).

Для вивчення задоволеності послугами дитячої поліклініки за місцем проживання слугує **анкета №2**, за якою опитуємо батьків неповнолітніх дітей.

Обидві анкети можна використовувати разом для паралельного опитування одних і тих же респондентів, якщо Ви оцінюєте стан медичної галузі в регіоні/місті загалом, або окремо, якщо Вас цікавить лише «дитяча» або «доросла» медицина.

Кожен із тематичних блоків анкети №1 також можна використовувати окремо, якщо потрібно оцінити послуги, що надаються медичними закладами певного типу (наприклад, амбулаторіями сімейної медицини або службою швидкої медичної допомоги). Блок Е «Ставлення до реформування медичної галузі» також можна використовувати окремо від решти анкети. В такому випадку до одного чи кількох тематичних блоків, за якими проводиться опитування, обов'язково додаються запитання щодо соціально-демографічних характеристик респондентів (блок Ж).

Дослідження може проводитися як на загальнонаціональному рівні, так і на рівні окремого регіону (області, міста, району).

Дана анкета може застосовуватися не лише для одномоментного зрізу громадської думки, а й для моніторингового дослідження, наприклад, для оцінки змін, які відбулися протягом певного періоду після запровадження низки заходів із покращення обслуговування громадян тощо. Анкета стосується досвіду взаємодії населення з медичними закладами протягом останніх трьох років, але може бути використана і для оцінки змін, які відбулися за відносно короткий проміжок часу, достатньо лише у відповідних запитаннях замість «останніх трьох років», вказати інший період часу, який Вас цікавить (наприклад «півроку», «1 рік» тощо).

### **Вибірка:**

- 1) У разі проведення дослідження щодо задоволеності населення медичною допомогою загалом (за всією анкетною №1) або ставлення до реформування медичної сфери (блок Е) має застосовуватися вибірка, репрезентативна для мешканців досліджуваної громади віком від 18 років, що будується на основі даних статистики.
- 2) Якщо дослідження має на меті оцінити послуги медичних закладів певного типу, вибірка має бути цілеспрямованою, оскільки натрапити на людей, які протягом

останніх трьох років мають досвід госпіталізації, в ході звичайного випадкового відбору досить складно. Зокрема опитування може бути організоване «на виході» з медичної установи.

**Обмеження дослідження:**

Даний інструментарій не передбачає вивчення послуг, які надаються:

- ❖ державними медичними закладами вузького профілю;
- ❖ відомчими медичними закладами;
- ❖ приватними медичними закладами.

**ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ІНТЕРВ'ЮЕРА**

**Зверніть увагу!**

- Перед початком опитування необхідно уважно ознайомитися з анкетною та інструкцією, звернути увагу на переходи, запитання, сформульовані в табличній формі, уважно опрацювати всі запропоновані варіанти відповіді на кожне із запитань.
- .....Деякі слова, які несуть ключове смислове навантаження в запитанні, виділені графічно. Наприклад, в запитанні «В17. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ ОСОБИСТО З СИТУАЦІЯМИ, КОЛИ МЕДПЕРСОНАЛ ПОЛІКЛІНІКИ БЕЗ ВАШОЇ ЗГОДИ ІНФОРМУВАВ ПРО ВАШ ДІАГНОЗ ТРЕТІХ ОСІБ?» йдеться саме про особистий досвід респондента. Відповідь типу «Я сам не стикався з такими ситуаціями, але мені розповідали про такі випадки» співвідноситься з варіантом відповіді «Ні».
- Під час опитування необхідно чітко дотримуватися вказівок щодо особливостей відповіді на кожне із запитань анкети (наприклад, «всі слухні відповіді», «не більше 3-х відповідей», «відповідь за кожним рядком/стовпцем» тощо). Якщо кількість можливих відповідей на певне запитання в анкеті не вказана, дане запитання передбачає 1 відповідь.
- Відповіді на відкриті запитання та варіанти відповіді «інше» необхідно обов'язково записувати у відведених для цього місцях. Записи мають бути розбірливими та зрозумілими.
- В «інше» варто записувати лише ті відповіді респондентів, які за змістом не співпадають із жодною із запропонованих в анкеті альтернатив. Відповіді, які за змістом співпадають з певною альтернативою, але сформульовані іншими словами, відносимо до відповідної альтернативи.

**Особливості реалізації вибірки та проведення опитування:**

- Ми опитуємо лише тих респондентів, які протягом останніх 3-х років зверталися до державних медичних закладів або викликали державну швидку допомогу. Респондентів, які робили це раніше, НЕ опитуємо. Респондентів, які зверталися до вузькоспеціалізованих медичних закладів (наприклад, тубдиспансер, пологовий будинок, інститут ортопедії та травматології і т. ін.) НЕ опитуємо. Якщо в запитанні А2 респондент обрав лише варіанти відповіді 4-6, закінчуємо інтерв'ю. Якщо крім них, він обрав варіанти відповіді 1-3, опитуємо його за відповідними блоками анкети.
- Якщо протягом останніх трьох років респонденти кілька разів зверталися до відповідного медичного закладу, викликали швидку або лежали у стаціонарі, запитуємо його про останнє звернення (запитання Б5-Б12, В8-В16, Г6-Г14, Д5-Д12, запитання № 8-16 дитячої анкети).