****

**ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**«РІВЕНЬ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗКОШТОВНИМИ ЛІКАМИ СЕРЕД ПАЦІЄНТІВ СТАЦІОНАРУ В МІСТАХ: ВІННИЦЯ, МИКОЛАЇВ, ЧЕРНІГІВ, РІВНЕ»**

***Січень 2017***

**Підготовлено: Umbrella Research**

**Підготовлено для: Центр політичних студій та аналітики «Ейдос»**

**Контактна особа: Лідія Антонюк**

**Mobile. + 38 097 0700691**

**Office: + 38 044 289 28 03**

**e – mail: l.antoniuk@umbrellaresearch.com.ua**

**Київ**

Зміст

[МЕТОДОЛОГІЯ 3](#_Toc473217366)

[ВИСНОВКИ 4](#_Toc473217367)

[Оцінка стану державних медичних послуг в містах дослідження серед пацієнтів 4](#_Toc473217368)

[Рівень забезпечення пацієнтів стаціонару безкоштовними медикаментами 5](#_Toc473217369)

[Роль пацієнта у фінансуванні державних медичних закладів 6](#_Toc473217370)

[ВІННИЦЯ 8](#_Toc473217371)

[Загальні висновки по державним медичним закладам міста 8](#_Toc473217372)

[Вінницька обласна клінічна лікарня ім. М. І. Пирогова 8](#_Toc473217373)

[Вінницька обласна дитяча клінічна лікарня 9](#_Toc473217374)

[Вінницька центральна районна клінічна лікарня 10](#_Toc473217375)

[Вінницька міська лікарня 11](#_Toc473217376)

[Обласний клінічний ендокринологічний диспансер 12](#_Toc473217377)

[МИКОЛАЇВ 13](#_Toc473217378)

[Загальні висновки по державним медичним закладам міста 13](#_Toc473217379)

[Міська лікарня № 1 м. Миколаєва 14](#_Toc473217380)

[Міська дитяча лікарня №2 15](#_Toc473217381)

[Жовтнева центральна районна лікарня 16](#_Toc473217382)

[Міська лікарня №3 "Дубки" 16](#_Toc473217383)

[Миколаївська інфекційна лікарня №4 17](#_Toc473217384)

[ЧЕРНІГІВ 18](#_Toc473217385)

[Загальні висновки по державним медичним закладам міста 18](#_Toc473217386)

[КУ "Чернігівська обласна лікарня" 19](#_Toc473217387)

[Чернігівська міська лікарня №1 Чернігівської міської ради 20](#_Toc473217388)

[Комунальний лікувально-профілактичний заклад "Чернігівська центральна районна лікарня" 22](#_Toc473217389)

[Чернігівська міська лікарня №2 22](#_Toc473217390)

[Чернігівська міська лікарня №3 22](#_Toc473217391)

[РІВНЕ 23](#_Toc473217392)

[Загальні висновки по державним медичним закладам міста 23](#_Toc473217393)

[Центральна міська лікарня м. Рівне 24](#_Toc473217394)

["Рівненська обласна дитяча лікарня" Рівненської обласної ради 25](#_Toc473217395)

[Рівненський обласний клінічний лікувально-діагностичний центр ім. В. Поліщука 26](#_Toc473217396)

[Рівненська обласна клінічна лікарня 27](#_Toc473217397)

[Дитяча міська лікарня 28](#_Toc473217398)

[Рівненський обласний онкологічний диспансер 28](#_Toc473217399)

[Рівненський обласний ендокринологічний центр 29](#_Toc473217400)

[ДОДАТОК 30](#_Toc473217401)

# МЕТОДОЛОГІЯ



**Вінниця**

**Чернігів**

**Рівне**

**Миколаїв**

**Якісна методологія соціального дослідження**

**Метод:** фокус-групові дискусії (ФГД) з цільовою аудиторією: 1,5 - 2 години тривалість кожної дискусії, 8 основних учасників в кожній групі, 4 – запасних, 100% перерекрут модератором

**Загальна кількість ФГД:** 4 ФГД, по одній ФГД в локації дослідження

**Цільова аудиторія дослідження (учасники ФГД):** типові, для локації дослідження, користувачі послугами державного стаціонарного лікування.

Вік 25-65 років, за статтю: жінки – 60%, чоловіки – 40%

за останні три місяці перебували на стаціонарному лікуванні в досліджуваних медичних закладах

наявний чіткий визначений діагноз та призначення лікаря

не мають хронічних захворювань

не проходять отримання, підтвердження категорії по інвалідності

не користуються спеціальними програмами, пільгами на лікування

оплата лікування проходила з бюджету домогосподарства учасника, а не з залученням коштів фондів, благодійних організацій

**Локації дослідження:** міста Вінниця, Миколаїв, Чернігів, Рівне

**Таймінг ФГД:**

09.12.2016 – ФГД в Вінниці

12.12.2016 – ФГД в Миколаєві

17.12.2016 – ФГД в Чернігові

22.12.2016 – ФГД в Рівному

**Інформація про учасників дослідження в додатку**

**Глибинне інтерв’ю з експертом:** керівник управління охорони здоров’я Чернігівської міської Ради

# ВИСНОВКИ

## **Оцінка пацієнтами стану державних медичних послуг в містах дослідження**

Спонтанні реакції щодо стану державних медичних закладах міста в усіх містах дослідження схожі, частіше на рівні негативних спонтанних реакцій: *«жах», «безвідповідальність», «кошмар», «безініціативність», «середньо».*

Одиничні реакції – *«ну не кругом», «дивлячись яке відділення»*.

*"Беспредел!", Ж, 32, Вінниця; "Безвідповідальність.", Ж, 39, Вінниця; "Жах", Ж, 38, Вінниця; "Я мовчу, навіть не знаю як висловитись. Коли я зіткнулася зі своєю проблемою, спершу було почуття страху і не знаєш, куди бігти, в які двері стукатися і що робити, коли тебе крутить пополам! Коли ти швидку можеш викликати, вони тебе знеболили і нічого більше", Ж, 42, Вінниця; "Жах!", Ж, 64, Ж, 37, Ж, 53, Рівне; "Ужас, но еще терпимый. Средней паршивости.", М, 47, Рівне; "Середньо", Ж, 47, Рівне;*

При цьому стійка реакція у більшості учасників дослідження – *«без грошей ніхто на тебе не подивиться»*

*"Нет у тебя денег и никто тебя лечить не будет, и никто к тебе не подойдёт, если у тебя нет денег", Ж, 64, Миколаїв; "Все конечно же платно. Все-все буквально.", Ж, 65, Чернігів; "Все платно. Как только приходишь – сразу клади. Нет – умирай.", Ж, 52, Чернігів**"Без грошей не хочуть нічого робити. Дивляться з під лобу. Не кваліфіковані деякі. Я не кажу, що всі", Ж, 42, Рівне*

За результатами дослідження виявлено ряд стійких уявлень про державні медичні заклади серед пацієнтів:

* в державних медичних закладах нічого безкоштовно не надається, все потрібно купувати, за все треба платити

*«Кардіологічне відділення дуже гарне! Хороше відношення, і зрозуміло, що за лікування треба скрізь платити, що ти там приходиш, всі свої препарати потрібно мати», Ж, 44, Вінниця*

* державні медичні заклади, це бідні бюджетні організації, котрі не спроможні забезпечити базові потреби для роботи.

Таке сприйняття сформоване: з одного боку, низькою обізнаністю пацієнтів щодо джерел фінансування державних медичних закладів та статей витрат, закупок; з іншого боку - актуальними практиками «подяк» лікарям, і як виявлено частіше це ініціатива пацієнта, ніж лікаря. Учасники дослідження не цікавилися і відповідно не знають про рівень закупок медичними закладами, в одиничних випадках учасники володіли інформацією про закупки медикаментів державними медичними закладами, й зазвичай саме ці пацієнти отримували щось безкоштовно.

Якщо умовно розділити якість надання послуг в державних медичних закладах за складовими, то частіше найвище оцінювалися рівень кваліфікації лікарів, дещо нижче – рівень надання послуг і найнижче – рівень роботи обслуговуючого персоналу (медичні сестри, няні).

## **Рівень забезпечення пацієнтів стаціонару безкоштовними медикаментами**

Забезпечення необхідними медикаментами перекладено майже повністю на пацієнтів, що підтверджується та обґрунтовується зі сторони представника місцевої влади.

*«Медикаментов непосредственно для лечения пациента, каких-то таблеток и препаратов? У нас есть определенные расходные материалы, которые мы предоставляем в какой-то части. У нас есть какие-то растворы для внутривенных вливаний, которые мы тоже предоставляем пациентам, в какой-то части. Но сказать, чтобы обеспечить всех полностью, всем чем необходимо? К сожалению, такого нет», ГІ, Чернігів; «Наши основные траты конечно идут на зарплату сотрудникам, и оплату энергоносителей. То есть, непосредственно на гозсредства, расходные мед материалы, на поддержание жизнеспособности. У нас идет не более 10-12% от общей суммы наших расходов на медикаменты», ГІ, Чернігів*

Виявлено одиничні випадки надання повністю або більшою мірою безкоштовних препаратів, це випадки:

* учасник бойових дій
* важкохвора малозабезпечена пацієнтка
* пацієнт, що має знайомства, плив та нав’язливість в уточнюючих питаннях, коли легше лікувати безкоштовно, ніж відповідати на запитання
* пацієнтка з інвалідністю, та додатковим стимулом було звернення родичів пацієнтки до офісу/представництва системи «ProZorro»

Також, в ході дослідження виявлено одиничні випадки разового надання медикаментів. Зазвичай це недорогі таблетки (знеболюючі, антибіотики), фізіологічні розчини, перев’язочні матеріали, і т.п.

Серед досліджуваних міст найчастіше безкоштовні медикаменти надавалися пацієнтам стаціонарів міста Миколаїв, за свідченнями учасників, приблизно на рівні 10%-15% від загального обсягу необхідних медикаментів. В місті Рівне це приблизно 1% - 5% безкоштовних медикаментів, в місті Вінниця – в середньому на рівні 1%, в місті Чернігів – в середньому на рівні 1%.

**Зона безкоштовного**

Швидка допомога: за досвідом всіх учасників дослідження, виклик та послуги карети швидкої допомоги дійсно здійснюється абсолютно безкоштовно.

Реанімація: в кожному місті хоча б один учасник дослідження мав досвід перебування в реанімаційних відділеннях державних лікарень. За свідченнями пацієнтів перебування та лікування в реанімаційних відділеннях повністю безкоштовне, одиничні негативні оцінки комфортності умов в реанімаційних відділеннях.

За свідченням експерта, наявний запас безкоштовних медикаментів притримується та використовується для нетипових пацієнтів груп – безхатченки, пацієнти без родичів, пацієнти в критичному стані.

*«Естественно, мы стараемся в большей степени обеспечить тех пациентов, которые поступили в больницу в бессознательном состоянии, или в критическом. Тогда мы что-то выискиваем, какие-то возможности, чтобы оказать ему помощь, не трясти за плечо и требовать с него что-то. В любом случае, здесь обычный человеческий подход в той ситуации, которая есть. Большинство препаратов, которые пациенту нужны, учитывая их стоимость и прочее, они естественно покупают сами», ГІ, Чернігів*

## **Пацієнт у структурі фінансуванні державних медичних закладів**

В усіх містах дослідження актуальні форми дофінансування державних медичних закладів, такі як добровільні благодійні внески та «господарчі списки».

Добровільні благодійні внески: практика благодійних внесків актуальна в усіх лікарнях, які обговорювалися в дослідженні. Механізм: частіше сума (50 – 300 гривень) озвучувалася пацієнту і приймалися без чеку. Відповідно, більшістю учасників благодійні внески сприймаються як примусова плата з незрозумілим, непрозорим призначенням, внаслідок чого сформоване стійке негативне ставлення. В одиничних випадках в суму благодійного внеску обґрунтовують послуги з діагностики (рентген).

«Господарчі списки»: більшості учасників дослідження у всіх містах, в день оформлення на стаціонарне лікування, без різниці планово чи по швидкій, видавалися крім списку медикаментів, список господарчих товарів – пральний порошок, миючі засоби, туалетний папір і т. п. Суми списків варіюються від 300 до 1000 гривень.

*"Саме більше що вбиває, коли ти приходиш і самий перший список який дають…Мене повели в палату, а чоловіку вже дали список на відділення. Рушнички паперові, білизна, рідке мило і так далі.", Ж, 38, Вінниця; "Список давали.", Ж, 39, Вінниця*

**Майбутнє державної медицини**

Питання про майбутнє державної медицини викликало скепсис в учасників дослідження і відсутність розуміння. На думку експерта, державні медичні послуги це скоріше застаріла система, яка потребує реформування в сторону страхової медицини, інакше

*«Давным-давно должна быть страховая медицина, и что люди за это не должны платить. Это всем понятно, что должен кто-то взят на себя эти обязательства. Или страховые компании, или государство в лице страховых фондов, и так далее. То есть, как бы так должно быть. Но к сожалению, люди платят только за те препараты и те расходные материалы, которые идут непосредственно на них. Но мы же еще не учитываем момент, что отделение нужно дезинфицировать. То, что идет непосредственно для обслуживания этого пациента, что нужно потратить на него. Бинты, перевязочные материалы, марля. В зависимости от направления. Но все остальные структуры, которые нужно поддерживать, мы стараемся сделать за счет собственных средств, которых не так много. Я вам говорил, порядка 10% идет непосредственно на мед учреждение», ГІ, Чернігів*

# ВІННИЦЯ

## **Загальні висновки по державним медичним закладам міста**

За спонтанними реакціями учасників дослідження, скоріше негатив щодо державних медичних закладів міста, реакції на рівні «жах», «безвідповідальність», «некомпетентність».

За сприйняттям пацієнтів в лікарнях міста за все треба платити: благодійні внески, господарчі списки, медикаменти, подяка лікарям.

Виявлено одиничні ситуації надання безкоштовних медикаментів, це частіше перев’язочні матеріали. Виявлено один випадок повного забезпечення необхідними медикаментами, коли пацієнт має групу з інвалідності (Обласний клінічний ендокринологічний диспансер)

## **Вінницька обласна клінічна лікарня ім. М. І. Пирогова**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження - скоріше негативна. Негатив стосується санітарно-технічного стану, якості надання послуг та рівня кваліфікації персоналу лікарні. Стійкий негатив виявлено щодо кардіологічного та пологового відділень лікарні.

*"По 5 бальній кардіологія Пироговка, чітко 1! А можна і наближення до 0", Ж, 38, Вінниця;*

*"Не те, що жах! Я такого жаху ще…В обласній лікарні, обличчя області! Я ще такого не бачила. По-перше, якийсь незрозумілій завідуючий. Лікуючий лікар якийсь незрозумілий. Таргани ось такі бігають в лікарні! Я після серйозної хвороби, не спала ночами. Бо я боялася спати, вони по мені лазили!", Ж, 42, Вінниця; "То коли я всім сказала, що їду в кардіологію лягати, вони сказали тупішого відділення в області, ніж там кардіологічне відділення, немає. В Пироговці кардіологічне відділення дуже тупе. Оце такі слова була від містян., Ж, 42, Вінниця; "Хто з моїх знайомих дівчат народжував в Пироговці, у всіх якісь негативні наслідки. Або з нею, або з дитиною, або із тим і з тим. Ну якесь прокляте місце", Ж, 38, Вінниця;*

Одиничні позитивні відгуки про лікарню стосуються двох відділень - гастроентерології та судинне відділення

*"Вперше коли мене спитали де ти, я сказала в Пироговці. Значить на ноги поставлять", Ж, 37, Вінниця; «І судинне теж якщо взяти. До Ковбасюка записуються наперед», Ж, 39, Вінниця; "Ага, по 5 балам то в мене 5. Так. І медсестри, і санітарочки.", Ж, 42, Вінниця; "І судинне теж якщо взяти. До Ковбасюка записуються наперед. Ну так, репутація виходить йде», Ж, 39, Вінниця*

Учасники дослідження зазначають деяке покращення стану закладу за останні два роки - *«видно, що потрохи щось робиться».* Це скоріше одиничні випадки, а не капітальний ремонт.

*«Трошки матеріальне забезпечення. Раніше ліжка були зовсім старі. Зараз нові ліжка, але стіни все одно обдерті. Вікна поміняли», Ж, Вінниця*

Вартість лікування на стаціонарі лікарні, в залежності від захворювання – 3000-6000 гривень без хірургічного втручання

Безкоштовні медикаменти: за спонтанними реакціями учасників дослідження, безкоштовно медикаменти в лікарні не надавалися. Пацієнтам відразу прописують детальні списки медикаментів для покупки в аптеці. В списках вказуються повністю всі медикаменти, необхідні для лікування, а також витратні матеріали (рукавиці, бинт і т.п.).

*«Все що положено на операцію, рукавиці оці всі. Вони ж все пишуть», Ж, 44, Вінниця*

При подальшому обговоренні з респондентами, певний запас безкоштовних позицій в лікарні є (згадано було саме про перев’язочні матеріали), але за відгуками медичного персоналу вони низької якості. Тому сам медичний персонал пропонує альтернативу: або безкоштовно дещо низької якості матеріал, або пацієнт, якщо має можливість, купує матеріали кращої якості.

***«****Справа в тому, що є оці дешеві пластирі, вони дуже алергенні. Мені буквально 1 день, я проходила з цим наклеєним, і все! І до вечора почервоніння шкіри і гаплик. А їм видають оці дешеві пластирі. І он вони просили. Хочете, щоб у вас не боліло, не зуділо? Давайте купимо пластир і ми будемо приклеювати вам гіпоалергенним цим і все», Ж, 44, Вінниця*

## **Вінницька обласна дитяча клінічна лікарня**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників - скоріше позитивна: *«поставили дитину на ноги», «гарно відносилися».* Особливо відмічають високу компетентність лікарів.

*"Гарні відгуки. Колись ми там лежали, багато років назад, коли дитина народилася. І дуже гарно нас прийняли. І ніхто не заглядав в карман, щоб гроші треба було давати комусь. Якось все так було…гарно до дітей віднеслися.", Ж, 42, Вінниця; "Я хочу добавити по пренатальному відділенню. Воно ще було не відкрите, а моя сестра народила в Пироговці. Дитина була 7 місячна, недоношена. Із дуже великими вадами. Там непрохідність шлунку була, атрезія стравоходу, приросло до легені. Складна дуже ситуація! Відділення не було ще відкрито. Ну із Пироговки цю дитину забрали сюди в пренатальний центр і поставили дитину на ноги", Ж, 39, Вінниця*

Виявлено стійкий негатив щодо приймального відділення лікарні – «халатність», «некомпетентність».

*"Троечку поставлю. Да. Нас обидели и в приемной, и везде. Когда поступил ребенок, он рвал 2 часа. И когда его привезли, начали кровь с пальца брать, он начал терять сознание. Раз потерял, два. Я спрашиваю, что купить, что?! Не переживайте, валерьянки купите, он просто переживает, испугался. Я говорю вы что? 14 лет, пацан спортивный. Какой испугался?! Ему плохо. Ничего страшного. Дали нашатырь и отправили наверх.", Ж, 32, Вінниця*

*"Щодо нас, коли нас приймали в лікарню, ми просилися. Буквально халатність, некомпетентність лікарів. Вони не бачили, що дитина за декілька днів… лишні 4 кг, набрала. Не кг це були, а набряки таки. Ну тобто ми стільки…В приймальному просто жахлива некомпетентність і халатність. Вже коли дитину з реанімації, за ніч її там скажімо відкапали, майже з того світу дістали. Там реально дуже класно лікарі віднеслись. І тепер ми кожен рік лежимо в терапевтичному відділенні. Там гарне відношення, але жахливі умови. І обслуговуючий персонал просто жахливий.", Ж, 39, Вінниця;*

*"Якщо самі лікарі, що лікують мою дитину, професіонали. Там 5. А приймальному відділенню мінус 5! І там де в них УЗІ, там жахливо. Просто конвеєр дітей. Ті лежать, ті на якомусь огризку паперу щось там пишуть не дивлячись", Ж, 37, Вінниця*

*«Про лікарів. Ті що у приймальному – халатні і некомпетентні. А ті що вели дитину і ведуть постійно, і зав відділенням ходить через кожні 5 хвилин, студентів водять, все там питають, дуже уважно», Ж, 37, Вінниця*

Вартість лікування на стаціонарі лікарні, в залежності від захворювання 3000-5000 гривень без хірургічного втручання, з хірургічним втручання (черепно-мозкова травма) – 10 000 гривень

*"Что скажут, то и купим 3000", Ж, 32, Вінниця; "Перший раз я нічого. Мені доктор написав, що треба 10 000. Так. Ну я пішла в горісполком, написала заяву, що треба така сума на операцію. Мені дали. Тільки цю суму, 10 000 в мене пішло.", Ж, 39, Вінниця*

Безкоштовні медикаменти:не виявлено ситуацій надання безкоштовних ліків. Виявлено одиничні ситуації, коли безкоштовно надавалися перев’язочні матеріали

*«Треба було почекати, назбирати гроші, бо їх не було. То вони тільки операцію зробили перший раз, безкоштовно, я їм нічого не платила. Ну і так вони віднеслися. Так як безкоштовно…», Ж, Вінниця; «Бесплатно перематывали после этого. Ничего не предлагали», Ж, 32, Вінниця*

## **Вінницька центральна районна клінічна лікарня**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження - скоріше негативна

*"Если хотите умереть – езжайте в районную. Это я за 2 года услышала.", Ж, 44, Вінниця; "Як до кого попадеш.", Ж, 37, Вінниця*

Вартість лікування на стаціонарі лікарні в залежності від захворювання, без хірургічного втручання – 3000 – 4000 гривень

"*В мене було поетапно. За операцію була одна сума. А коли вже було лікування, то там 2000, 1000. Ну там крапельниця…в мене таблетки вже були, там дорогі. Але вони в мене вже були, то я їх не рахую. А крапельниця кожен день, 6-7 було. Ну десь 1000 останній раз пішла на крапельницю.", Ж, 38, Вінниця*

Безкоштовні медикаменти:виявлено випадки надання безкоштовних медикаментів. Також виявлено форми оплати фіксованих сум в касу, в рамках яких, надавалися послуги, медикаменти

*"До речі, коли мене оперували в 2 лікарні (прим., модер., тут певно мається на увазі відділення, блок лікарні, не вдалося це достеменно вияснити у респондентки), мені після операції 3 дні антибіотик кололи їхній.", Ж, 38, Вінниця*

*"Тільки прийшли в регістратору, і нам сказали заплатіть будь ласка 50 гривень. В ці 50 гривень увійшло перший рентген який вони мені робили, і аналізи які при вступі. Наче от на це", Ж, 38, Вінниця; "Список не давали. Сказали заплатити 350 рублів в касу...Це просто лікування було, після операції... І все давали там. Уколи там давали, все що треба було. І таблетки там. А до операції треба було все купити", Ж, 39, Вінниця*

При обговоренні лікарні виявлено випадки, коли пацієнтів направляли за ліками в конкретні аптеки, що знаходяться на території лікарні

*"В них там всі свої аптеки, справа в тому. В них свої аптеки.", Ж, 38, Вінниця; "Мені дали список і кажуть: тільки в цю аптеку йди, в другу не йди.", Ж, 39, Вінниця*

## **Вінницька міська лікарня**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – скоріше позитивна. Позитивні відгуки про персонал лікарні, стан та комфортність перебування на стаціонарі. За свідченнями пацієнтів в лікарні проведено ремонт, забезпечено відносно комфортні умови.

*"Такі компетентні лікарі, хороші! Вони мене поставили на ноги. Дуже гарно. Все відділення шикарне!", Ж, 42, Вінниця; "В кардіології я лежала. Кардіологічне відділення дуже гарне! Хороше відношення, і зрозуміло, що за лікування треба скрізь платити, що ти там приходиш, всі свої препарати потрібно мати. Ну по швидкій коли мене привезли – я дійсно вдячна цій лікарні. Мене спасли, з того світу підняли, дійсно. Хоч і молодий персонал там, але нічого, поганої думки не можу сказати." (міська лікарня №1), Ж, 44, Вінниця*

*"Ну якщо про другу, я можу сказати. Хоча коли дізналися, що я в 2 лікарні, казали тільки вмирати туди їдуть! А я дуже на високий рівень там у відділенні було проведено ремонт, палата була, ліжка, відношення. І та сама санітарка, яка вже така бабулька у віці. 100 разів розбудить, спитає чи в тебе температури нема. Навіть якщо не медсестра, то чи не хочеш судно?", Ж, 38, Вінниця*

Виявлено одиничну ситуацію, коли витратні матеріали пацієнта не бралися до уваги, а скоріше озвучувалися вимоги закупити нові, хоча за свідченням пацієнта вони були новими.

*«А тут прийшла, список дали що купити. Вату, спирт. А я принесла спирт не запечатану, а половину, бо в мене лишилося. А вони кажуть не катить. А я кажу наверное что покатит. Не принесла упаковку вати, а пів упаковки вати. Ну залишок, скільки мені на ті ін’єкції треба тої вати? Не пойдет, не взяли. Вишвирнули прямо, що нам не треба такого», Ж, 42, Вінниця*

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуацію надання безкоштовних медикаментів – знеболююче

*"Так. І в кардіологію, що в міській лікарні, то навіть знеболююче, морфій мені кололи. Бо мені було дуже тяжко. Морфій кололи і цей…То все безкоштовно було.", Ж, 42, Вінниця*

## **Обласний клінічний ендокринологічний диспансер**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – скоріше позитивна. Лікарня має гарне забезпечення, послуги надаються якісно, компетентність лікарів висока.

*"Вона як обласна вважається найкраща в місті в нас. Туди в ендокринології зі всієї області приїжджають. В мене свекруха 2 тижні лежала в реанімації. Навіть 3. Ну просто…І лікарі, і порядок такий! І відношення таке гарне. І мати наша була доглянута нам. Бо нам же не можна було коло неї сидіти. Нічого поганого не можу сказати про ендокринологію. І компетентність лікарів була у всьому.", Ж, 42, Вінниця;*

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуації надання безкоштовних медикаментів. При наявності у пацієнта групи по інвалідності та за наполегливими вимогами родичів пацієнта, були надані всі необхідні медикаменти для лікування та засоби для реабілітації; пацієнту без групи по інвалідності видано безкоштовно недорогу глюкозу, в інших препаратах, медикаментах відмовлено

*"От моя мама наразі там знаходиться. Зараз вона лежить і її намагаються переводити на інсулін. Звичайно, капають найдешевший, українського виробництва. Безкоштовно, тому і такий.", Ж, 37, Вінниця*

*"В мене теж свекруха була...Дали все! Глюкометр, ручки, шприці дали. Все що положено. Зараз вона інвалід 1 групи, і там група А, та що немічна. То все що ми написали. І коляску привезли для неї. Абсолютно все. І нам зараз роблять ліжко. Сказали, через місяць буде ліжко з підйомним механізмом, яка коштує 40 000. Матраци, все це привозять абсолютно! Просто треба йти і стукати у двері. Ми не те, що вибігали багато. Ми прийшли просто…Прозорий офіс, в міську раду. Сказали, що от нам положено, ми оформили оцю. В свекрухи ця група. Напишіть все що вам потрібно. Ми той список який дали, ми все написали. А вдруг щось дадуть? А вони по цьому списку почали все привозити", Ж, 42, Вінниця;*

# МИКОЛАЇВ

## **Загальні висновки по державним медичним закладам міста**

За спонтанними реакціями учасників дослідження, скоріше негатив щодо державних медичних закладів, на рівні: «без грошей, ніхто на тебе не подивиться», «фінансування ніякого»

*"Из пяти баллов, наверное, слабая троечка. Персонал у нас отличный, в плане вот отзывчивость, люди идут на отзывчивость, а как финансирование это никакого", М, 32, Миколаїв; "Нет у тебя денег, и никто тебя лечить не будет, и никто к тебе не подойдёт, если у тебя нет денег", Ж, 64, Миколаїв; "И доктора не проявляют сейчас никакого, как сказать, инициативы никакой нет...Ну, я вот разговариваю, мне говорит доктор, что у нас очень многие сейчас, говорит, что из-за того, что стали сейчас уже доказывать медицинские ошибки или ещё что-то. Поэтому доктора инициативой не блещут.", Ж, 44, Миколаїв*

В Миколаєві виявлено порівняно частіші випадки надання безкоштовних медикаментів, ніж в лікарнях інших міст дослідження.

Самі учасники дослідження пов’язують це з частими перевірками, публічним висвітленням стану лікарень та якості роботи лікарів в місцевих ЗМІ.

***«****Сейчас у нас есть такой сайт «Преступности.net». И вот где-то там она вот ходит и вот врачи боятся, вот эта самопомощь или как они, вот ребята, они пришли, допустим, у меня палата зашмыганная такая, что караул. Эти пришли, мы с этой организации, вы что, почему так вы его в эту палату. Всё, сейчас будет всё нормально, всё это. Две секунды и мне палату с телевизором, всё это, там пододелывали, постелили», М, 66, Миколаїв*

Виявлено дещо вища репутація лікарень обласного підпорядкування, ніж лікарень, що підпорядковуються адміністрації міста.

Для всіх учасників актуальна практика лікуватися по знайомству, більшість респондентів висловилися, що шукають знайомств, перед тим як лягти до стаціонару.

***«****По-другому тебя не примут и на тебя они не посмотрят», Ж, 64, Миколаїв; «Да, естественно, отношение уже совсем другое», М, 66, Миколаїв*

Поширена практика добровільних подяк лікарю, в середньому це 200 гривень, в деяких випадках, за бажанням пацієнта – 500-600 грн, коли була вирішена серйозна проблема.

## **Міська лікарня № 1 м. Миколаєва**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження полярні висловлювання: від різко негативних до позитивних. Негатив в основному стосується байдужості та кваліфікації персоналу лікарень.

*"Ну, из пяти 3-4 вот так вот.", М, 32, Миколаїв; "Вообще на единицу.", М, 66, Миколаїв; "У меня тройка.", М, 32, Ж, 42, Миколаїв; «И медсёстры, и врачи. То оно так, зашёл, глянул, а, живой, ну ладно, и пошёл. А сейчас, не знаю, толи от скандала, толи от чего, но каждый день заходил», М, 36, Миколаїв; "Ну, что там неврология, особенно сосудистая неврология, там только списки, которые людям ничего не помогают.", Ж, 42, Миколаїв; "Единица, единица" Ж, 44, Миколаїв; "натянутая двойка.", М, 36, М, 66, Миколаїв; "Я там выкинула 4000 и мне не помогло", Ж, 42, Миколаїв*

*"В первой больнице, вы знаете, там 8 или 9 блоков. В каждом отделении по-разному.", М, 66, Миколаїв; "Ну, там же ж вроде грамотные доктора.", Ж, 42, Миколаїв; "Там хорошие врачи, они профессионалы, но просто не во всех отделениях.", "Врачи хорошие.", Ж, 44, Миколаїв; Ж, 44, Миколаїв; "Сейчас на пятёрку.", М, 36, Миколаїв;*

Вартість лікування на стаціонарі лікарні в залежності від захворювання, без хірургічного втручання 4000-8000 гривень. Характерні скарги пацієнтів щодо необґрунтовано великих списків ліків, частина з яких або взагалі не використовувалися, або використовувалися частково.

*"Ну, в день, самый минимальный день у меня был, самый минимальный, это 220 гривен. Это чисто в аптеку. Всё остальное в среднем 250, 300. Первые дни до 500 доходило, когда вот только пришёл.", М, 36, Миколаїв; "Восемь с половиной тысяч.", М, 66, Миколаїв; "Порядка шести.", М, 36, Миколаїв; "Четыре триста.", Ж, 44, Миколаїв; "Да не меньше 5-6.", Ж, 64, Миколаїв*

*"Остаток препаратов я сроду не видел в возврате. Чтобы когда-то мне отдали те же шприцы. Такое впечатление, что я там весь в иголках ходил, как ёжик. Столько, сколько они покупались туда мешками.", М, 36, Миколаїв; «Ну, что там неврология, особенно сосудистая неврология, там только списки, которые людям ничего не помогают. Там такое назначают, которое, в принципе, ты можешь без этого обойтись. А тут. И в итоге получается, что одна капельница 200 гривен, а тебе всё это до одного», Ж, 42, Миколаїв*

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуації надання безкоштовних медикаментів частково або повністю. Повністю безкоштовно медикаменти надавалися у випадках перебування в палаті реанімації та лікування на стаціонарі по знайомству. В інших випадках, препарати надавалися частково, за свідченнями пацієнтів – 3% від загального об’єму необхідних медикаментів.

*"Ну, реанимация 100%, а терапия процента три", М, 36, Миколаїв "Практически ничего не оплачивал, потому что знакомые.", М, 36, Миколаїв; "Ну, вот единственное, что платили только за рентген.", М, 32, Миколаїв*

*"Единственное, что сравнение сделал, что в реанимации я не купил ни одной иголки, будем говорить так. Полностью, сколько шансов по жизни давали, ну, поставили на ноги. Именно главврач реанимации, честь и хвала ему", М, 36, Миколаїв;*

## **Міська дитяча лікарня №2**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, особливо в порівнянні зі станом лікарні раніше. Позитивні відгуки виявлено і про стан лікарні, і по кваліфікацію персоналу.

*"то мне всё понравилось. Персонал хороший, всё грамотно, всё чётко...Ну, сейчас намного лучше. Я когда-то ещё лежала со старшей, ещё десять лет назад, то там, конечно, было холодно и вообще отношение. Сейчас всё поменялось. Сейчас, во-первых, и мебель, и тепло, и даже отношение, и как-то всё чётко, что врач назначил, сестра пришла, всё рассказала, всё дала", Ж, 42, Миколаїв*

*«Нормально. Вот сейчас, да, а десять лет назад это был ужас. Ну, пусть будет четыре», Ж, 42, Миколаїв; «Твёрдая пять. А раньше было ноль., Ж, 44, Миколаїв; "Ну, там всё вышколено», Ж, 42, Миколаїв*

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуації надання безкоштовних медикаментів, орієнтовно 10% від загального об’єму необхідних медикаментів. В основному надавалися безкоштовно – фізіологічний розчин, антибіотики, жарознижувальні препарати.

*"Десять процентов где-то. (было бесплатно), Ж, 44, Миколаїв; "Физраствор же...магнезия, там ещё какие-то, фурасимид", Ж, 42, Миколаїв; «Ну, наверное, да. Ну, вот преднизолон полностью и стофитазон полностью был», Ж, 42, Миколаїв; «Ну, укололи там, уже антибиотик укололи, укололи и это гормональное, жаропонижающее. В общем всё накололи, а потом только дали список и сказали, что идите», Ж, 42, Миколаїв*

## **Жовтнева центральна районна лікарня**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, в більшій мірі завдячуючи персоналу лікарні

*"Смотря в какое отделение попадёшь, в каком отделении лежишь", Ж, 44, Миколаїв; "Врачихи там хорошие", М, 66, Миколаїв;*

*"Так, услуги, врачи нормальные. У меня была Лукьяненко, очень внимательная. Очень внимательная. Вот девочки, второе врачи или медсёстры, уколы приходили вовремя делали, градусник вовремя. Давайте четвёрку, да, хотя бы. Нормально. Ну, на пять не скажешь так точно, а четыре пусть будет", Ж, 51, Миколаїв;*

Вартість лікування: без хірургічного втручання – 6000 гривень

*"Или пять или шесть тысяч, я уже не помню.", Ж, 51, Миколаїв;*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання медикаментів учасникам дослідження. З досвіду учасниці дослідження безкоштовні медикаменти в значній мірі надавалися важкохворій та малозабезпеченій пацієнтці лікарні.

*«То я просто решила, там были такие тяжёлые, видно, больные, потому что что-то на черепе делали операцию, у неё с онкологией было связано, то ей, потом ещё там некоторым давали бесплатно уколы, ампулки давали, таблетки давали. Это давали они», Ж, 64, Миколаїв*

## **Міська лікарня №3 "Дубки"**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, лікарня добре облаштована, медичний персонал має високу кваліфікацію. Одиничні негативні відгуки щодо якості надання послуг.

*"Там хороший хирургический вообще центр", Ж, 44, Миколаїв; "Там молодые специалисты и довольно таки ребята молодцы", М, 32, Миколаїв; "Ну, то. что там хорошие доктора, это да. Но то. что там поставлено то, что всё платное. И там говорят это всё впрямую", Ж, 42, Миколаїв*

*"Услуги, конечно, двойка. Ну, потому что ничего. Персонал, как вот смена. Вот берём пять смен и из них две смены вот, вообще они что есть, что их нет. Даже три, даже три смены. А две смены вообще отлично", Ж, 44, Миколаїв*

Вартість лікування: пацієнти характеризують формат лікарні як платна лікарня – лікарі озвучують вартість послуг, окрім вартості медикаментів. Також тут виявлено форму свого роду благодійного внеску, розмір якого 350 гривень, що озвучується відразу пацієнтам. Благодійний внесок може бути в формі витратних матеріалів на еквівалентну суму.

*"Благотворительный взнос 350 гривен. Вот я ложусь в больницу – 350, не в касу, нянечке. Потому что я лежала, там ещё или же на эту сумму покупаешь на эти 350 бинт, марля. Потом перчатки. Это они объясняют тем, что вот, допустим, приехали люди по скорой, а им надо же помощь там сначала. Там помощь оказывают в «Дубках» сразу, а потом уже ", Ж, 44, Миколаїв*

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуації надання безкоштовних медикаментів, за свідченнями пацієнтів - орієнтовно 20% від загального об’єму необхідних медикаментів, в основному це фізіологічні розчини, глюкоза.

*"Ну, давайте тоже 20%, так вот. Я ж говорю, это мелочи. Там физраствор буквально и там, ну, может глюкоза. И то это первую неделю, а потом всё, пошли там препараты такие сложные", Ж, 44, Миколаїв; "Но единственное, что физраствор, капельницы, и из-за того, что просто товарищ мой доктор, то за катетер с меня деньги не брали и всё, подключечный. Так как проблемы с сосудами. И всё.", Ж, 44, Миколаїв; "И глюкоза тоже бесплатная была.", Ж, 44, Миколаїв*

## **Миколаївська інфекційна лікарня №4**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – скоріше позитивна. Учасники дослідження відмічають позитивні зміни в лікарні, зараз триває ремонт.

*"Скажу, я вот был, очень внимания много. Там и менингит, там и печень, желтуха, гепатиты...Да, и там Филипповна врач. За каждым пациентом, вот сама приходит, и кто под её, как говорится, началом лежит, под её патронатом, она полностью уделяет внимание. И так же самое персонал, там такие девочки, вот я был, по крайней мере, они и покормят", М, 66, Миколаїв*

*«Ну, вот сейчас в инфекционке делают ремонт. Наконец-то. Вот четвёртая, ну, вернее, да, Четвёртая инфекционная на Космонавтов, вот там делается ремонт, действительно», Ж, 44, Миколаїв*

Безкоштовно: не виявлено ситуацій надання медикаментів безкоштовно

*"За тару, вот за бутылочки... Да, за анализы. За биохимию там сколько-то.", М, 66, Миколаїв*

# ЧЕРНІГІВ

## **Загальні висновки по державним медичним закладам міста**

За спонтанним сприйняттям учасників дослідження, лікування в державних медичних закладах міста повністю платне, без знайомих або грошей висока ймовірність не отримати належної допомоги в лікарні.

*«Если заболел, то, во-первых, надо сразу звонить знакомым и идти лечится», М, 54, Чернігів; «Все платно. Как только приходишь – сразу клади. Нет – умирай», Ж, 52, Чернігів*

*«Как врач говорит? Если ты заболел, то ты попал. А если попал бомж какой-то, то врач попал. Вот за свои деньги и покупает», М, 54, Чернігів; "Все конечно же платно. Все-все буквально.", Ж, 65, Чернігів; "Все платно. Как только приходишь – сразу клади. Нет – умирай.", Ж, 52, Чернігів;* ***«****А тут хватануло у меня сердце, через знакомых обратился. Могли положить меня в другую больницу, но через знакомых я попал в первую городскую», М, 46, Чернігів*

Виявлено усталену в лікарнях міста практику - «хірургічний пакет» та «пакет», відома всім пацієнтам і сприймається як обов’язкова. «Хірургічний пакет» - стандартизований список закупки в разі хірургічного втручання, тут рукавиці, лезо, спирт, миючі засоби, порошок, перев’язочні засоби і т.п., вартість такого пакету – 2000 гривень. «Пакет» - також стандартизований список закупок, тут миючі засоби, перев’язочні матеріали, вартість такого пакету – 800 гривень.

В ході дослідження виявлено свого роду форму добровільного медичного страхування, що поширена в місті – «лікарняна каса»: щомісячний внесок становить 20 – 25 гривень, в разі захворювання клієнта каси, видаються певні кошти на операційне втручання або необхідні ліки на лікування. Організація не є державною, механізм функціонування та форму організації учасники дослідження не змогли детально описати.

*«Нет. Вот «лікарняна каса» у нас на Пяти Углах есть. 20 гривен в месяц платишь, болеешь или нет», М, 54, Чернігів; «И каждый месяц платите. Ложитесь в больницу на операцию или нет. И смотрят ваш диагноз, какой. И если вас на операцию, дают вам сколько-то денег. Если вы с другим заболеванием, меньше. А на операцию больше. Например, они на ту сумму на 1000 гривен дадут вам лекарства. А остальное уже за свои деньги лечитесь. И там дело в том, что снимки бесплатно. Если вы в больничной кассе. И еще, в больничной кассе не платите добровольный взнос», Ж, 52, Чернігів*

*"Тебе дают список, ты приходишь в аптеку, подаешь список. И по этому списку тебе выписывают все. И системы, и шприцы, и лекарства.", Ж, 56, Чернігів;*

## **КУ "Чернігівська обласна лікарня"**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – стримано негативна, негатив стосується кваліфікації медичного персоналу та різкий негатив щодо необхідності за все платити, інакше послуги не будуть надані.

*"Ну я столкнулась. Пришла к врачу, он говорит есть деньги? Сразу, сходу, давай. Нет? Мест нету, до свидания. Сразу, коротко и ясно", Ж, 52, Чернігів; "Неплохая больница", Ж, 52, Чернігів; "Специалисты хорошие там», Ж, 65, Чернігів*

*"На 3.", Ж, 56, М, 46, Ж, 52, Чернігів; "Оборудование чтобы было более-менее нормальное.", Ж, 65, Чернігів*

*"Мать у меня лежала в областной, операцию делали. Там мне понравилось, что палата на 2 человек, нормальное отношение и в палате туалет. Вот это новое здание, я даже удивился (прим., мова йде про нове онкологічне відділення), М, 46, Чернігів; "Врачи не компетентные.", Ж, 56, Чернігів; "3. Не больше!", Ж, 52, Чернігів; "Нормально все. На 4.", Ж, 52, Чернігів*

Вартість лікування: в порівнянні з лікарнями інших міст дослідження, лікування тут дещо дорожче обходиться пацієнтам, оскільки включає наступні складові – благодійний внесок, «хірургічний пакет» або «пакет», медикаменти, подяка за операцію. Списки медикаментів прописувалися в оптимальному розмірі, без перебільшення і надлишку.

*"Я, когда ложилась в областную, мне сказали 200 гривен благотворительного взноса. Помимо этого, своя постель, пакет около 2000 стоил. В общей сложности в 11 000 обошлось мне.", Ж, 65, Чернігів; "Ну тут у меня еще вошло МРТ два раза, по 700 гривен.", Ж, 52, Чернігів; "Полностью все покупаешь. Плюс порошок, моющее", Ж, 52, Чернігів; "Надо было список. Сколько тебе скажут, отстегнуть за операцию. Нету – домой", Ж, 52, Чернігів; "Все, ну и во второй раз 850, и 1000 пришлось дать. ", Ж, 52, Чернігів*

*"Вы знаете, лишнего не было. Все что было, оно было со мной. Допустим, я ушла что-то капать, и брала эти препараты со мной. Они просто приходили и напоминали: выпейте такую-то таблетку", Ж, 65, Чернігів*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів.

*"Абсолютно ничего. Анализы все платные. Ничего абсолютно.", Ж, 65, Чернігів; "Полностью (платили). Покупали инструмент чтобы резали.", Ж, 52, Чернігів*

## **Чернігівська міська лікарня №1 Чернігівської міської ради**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, позитивні відгуки про кваліфікацію та відношення медичного персоналу.

Негатив пацієнтів викликають незручності, що пов’язані з багатомісними палатами, по 6-7 чоловік та необхідність повністю все оплачувати.

*"Ну вообще, о 1 городской я плохих отзывов не слышала. Очень хорошие врачи там есть. Я допустим там лежала, и я благодарна им, честно говоря.", Ж, 65, Чернігів; "Мой муж лежал в 1 городской. В реанимации. Изумительно, там очень хорошо. Конечно, уход в реанимациях у нас по городу везде хороший.", Ж, 65, Чернігів; "Плохого ничего", Ж, 65, Чернігів; "Вылечат за счет хорошего персонала.", Ж, 56, Чернігів; "Ну я скажу от 4 до 5. Именно как относятся. Кроме того, что покупать, относились", М, 46, Чернігів; "Да, 4 где-то.", Ж, 65, М, 54, Чернігів; "Я бы даже 5", Ж, 56, М, 45, Чернігів; "Врачи умные и отзывчивые, ничего не скажешь", Ж, 65, Чернігів, «Ну там лучшие специалисты, говорят», Ж, 52, Чернігів; Персонал: "Сестры нормальные, хорошие.", Ж, 65, Чернігів*

*"Не совсем хорошо, когда 6-7 человек. Настолько это люди разного возраста. И это тяжело, конечно. Если постоянно ночевать и все, то выматывают большие палаты. ", М, 46, Чернігів; "Если брать как персонал работает в 1 городской? Ну довольно хорошо. Ну, если именно персонал, то и медсестры. И врач, тут можно сказать благодарности. Ну а остальное, что приходится все покупать…", М, 46, Чернігів*

Вартість лікування: ситуація аналогічна як і для обласної лікарні – коли пацієнту необхідно оплачувати благодійний внесок, «пакет» та закуповувати ліки. Списки медикаментів, також прописувалися в оптимально необхідних кількостях.

*"Один пакет 2000, хирургический, перчатки, спирт, моющие, это тебе дают список», Ж, 56, Чернігів; "Пакет 800", М, 54, Чернігів; "7000 (операция) и пакет 2000. А на второй раз пришла, говорю у меня денег нет, извините! Уже только за…Уже медикаменты написали, 2000 ушло на медикаменты где-то. Ну и 5000 так." Ж, 52, Чернігів;*

*"Благотворительный взнос 100 гривен, постель 20 гривен." М, 46, Чернігів; "Ну 20 гривен платил, уже когда вылечился, уходил когда. Коробочка там стоит, можно платить.", М, 54, Чернігів; "Взносов не было, не говорили. За постель я не давала. Но вот мне выдали этот список, то что я должна была пойти купить", Ж, 56, Чернігів*

*"Постель, благотворительность и хоз.", М, 56, Чернігів*

*"Всего было в самый раз. Я четко понимала, для чего каждое лекарство. Все было в пределах; нормы.", Ж, 56, Чернігів; "Нет. Я уходил, у меня практически ничего не осталось. Шприц остался один.", М, 46, Чернігів; "Ну с обследованиями всякими и лекарствами, за 10 дней 3100.", М, 46, Чернігів*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів, навіть тих, що необхідні для надання першої медичної допомоги.

Виявлено ситуацію, коли пацієнтів для проведення холтер-моніторингу, направляють в іншу лікарню де послуга коштує 250 гривень, хоча в поточній лікарні є прилад і вартість послуги 100 гривень. Вказана пацієнтам причина направлення в іншу лікарню – лікар у відпустці.

*"Они говорят сам рентген бесплатный, но за пленку надо заплатить!", М, 46, Чернігів; "Платили за все", Ж, 56, Чернігів; «Ничего абсолютно. Все до копейки платила», Ж, 65, Чернігів; «Тоже по 5 капельниц купили, и скальпель покупали. Ну вот это, чем резать, да», Ж, 52, Чернігів, «Даже скарификаторы палец колоть», Ж, 65, Чернігів*

*«Ну мне холтер такой одевали…Ну сердце, аритмия. И интересно получилось. В 1 городской я в первый же день, когда не лег, пошел и меня записали через неделю. И врачу говорю, я на ВТ записан. А врач, который выдает холтеры ушел в отпуск. И кроме него больше никто холтеры не выдавал, в 1 городской. И стоила эта услуга 100 гривен. А надо было холтер одеть, мне одели холтер за 250 гривен в кардиодиспансере», М, 46, Чернігів, «Они говорят сам рентген бесплатный, но за пленку надо заплатить!», М, 46, Чернігів*

*«Хотя бы первой необходимости, и этого нету!», Ж, 65, Чернігів*

Виявлено один кейс повністю безкоштовного лікування в медичному закладі, аналогічних випадків, пацієнтам цієї лікарні невідомо. Пацієнту абсолютно всі послуги, медикаменти було надано безкоштовно. При цьому пацієнт не має особливих пільг, групи з інвалідності, знайомства, зв’язки і т.п., Оскільки випадок одиничний і не типовий для лікарні, скоріше мав вплив додатковий фактор, про які респондент не повідомив.

*"Пришел, тоже сразу обследование сделали. Наша бесплатная медицина, бесплатно томографию", М, 54, Чернігів; «просто звоню. Говорит медикаменты будут в ПН. Вызывай скорую, приезжай. Медикаменты есть, будем лечить. Так же лор, если что», «Как мне объяснили, в приемном покое. Говорят, если хотите, можете заплатить, поскольку если мы требуем, это коррупция. Поэтому не имеем права у вас требовать. Можете сами, если хотите. Медикаменты у нас тоже бесплатные», «Ну если платные услуги, то у любого предприятия должна быть лицензия на оказание платных услуг. Вы пришли в больницу. Если платно, то у них есть документ, на основе чего они оказывают платные услуги» М, 54, Чернігів*

## **Комунальний лікувально-профілактичний заклад "Чернігівська центральна районна лікарня"**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, в лікарні працюють професіонали, гарні діагности.

*"Слышала хорошее.", Ж, 65, Чернігів; "Я там не лежала. Но слышала хорошее мнение.", Ж, 52, Чернігів; "Медицина выезжает на людях, на старых. Ну не на старых, на опытных врачах. Которые уже видели перевидели, которые профессиональны.", Ж, 56, Чернігів*

***«****врачи очень грамотные. Они рассказали, что это будет, какие последствия. И они ничего не видят, это же Киев. У нас оборудование хуже, рентген хуже, на котором практически ничего не видно. Вместе с тем, здесь они поставили точный диагноз, в Чернигове», Ж, 56, Чернігів*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів.

## **Чернігівська міська лікарня №2**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – негативна. Негативні відгуки стосуються кваліфікації лікарів та прямого озвучення вартості послуг лікарів.

*"Вот у нас знакомому сделали операцию, поломал ногу. Поставили ему пластинку. И 8 месяцев пролежал. Теперь на 15 см нога короче. Вытянули, сказали не прижилась пластина. Заплатили они 2700, за пластину, как врач написал. И потом там лежали, лежали. 8 месяцев не выписывали из больницы. Это травматология. И занесли, там был золотистый стафилококк.", Ж, 56, Чернігів; "Привезла я мужа, он инвалид 1 группы. У меня была вторая ампутация. Приходит врач и говорит: «Платите благотворительный взнос» ", Ж, 65, Чернігів*

*«Во 2 городскую без денег не заходи, безнадежно», М, 54, Чернігів*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів.

## **Чернігівська міська лікарня №3**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, лікарня добре оснащена, лікарі кваліфіковані та компетентні.

*"Я там не лежала, но я тоже слышала, что там очень хороший физиотерапевтический комплекс...И очень она компактная, маленькая. Там была очень хороший врач. Порядок просто идеальный! И на территории, и в самой больнице", Ж, 56, Чернігів; "Прекрасно!... Бассейн, процедуры. Врачи – прекрасные. Приходишь, проблем нет. ", Ж, 52, Чернігів;*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів.

# РІВНЕ

## **Загальні висновки по державним медичним закладам міста**

Спонтанні реакції учасників дослідження, щодо стану державних медичних закладів міста на рівні «жах», «середньої паршивості», «ще терпимо».

*"Жах!", Ж, 64, Ж, 37, Ж, 53, Рівне; "Ужас но еще терпимый. Средней паршивости.", М, 47, Рівне; "Середньо.", Ж, 47, Рівне; "Без грошей не хочуть нічого робити. Дивляться з під лобу. Не кваліфіковані деякі. Я не кажу, що всі.", Ж, 42, Рівне*

Виявлено дещо інше сприйняття «безкоштовне лікування» по відношенню до державних медичних закладів - це в першу чергу, не потрібно лікарям оплачувати послуги, подяки, не потрібно оплачувати палату, приносити своє харчування. Тобто, щодо медикаментів і не сприймається, що вони можуть буди надані безкоштовно. З іншого боку, практика «подяк» лікарям, навіть ще до надання послуг, за принципом - «всі дають і я дам», вже створила певний обов’язкову практику.

***«****Заходиш в кабінет і вже маєш сотню положити! В мене знайома каже, що бабушка трясеться. Каже на що ви ту 50-ку даєте? «А чого ж я її не дам»? Ну ви ж здоровіша не будете! «Всі дають, і я дам»», Ж, 42, Рівне*

Виявлено дещо кращу репутацію обласної лікарні – вища кваліфікація медичного персоналу, краще якість лікування, хоча і дещо дорожче ніж в лікарнях, що підпорядковуються адміністрації міста. Взагалі, фінансування та стан обласних лікарень, за відгуками учасників дослідження, краще ніж міських лікарень.

***«****Ну по-перше, дитяча міська лікарня, вона снабжається, апаратура, все це там довоєнне. Основний бюджет на обласну. Відкривається відділення реанімаційне – туди всі гроші, нова апаратура, стажування за кордоном і так далі», Ж, 47, Рівне*

За відгуками учасників дослідження, в усіх лікарів є свої аптеки по території лікарень або ж лікарі отримують відсоток з продажів тих чи інших ліків

*«Не %, а більшість лікарів відкрили свої аптеки», Рівне; «Як вищий рангом лікар, то в нього своя аптека», Рівне*

## **Центральна міська лікарня м. Рівне**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – стримано позитивна, присутній негатив щодо необхідності все оплачувати та обслуговування персоналом лікарні.

*"Більше негативу", Ж, 65, Рівне; "Специалисты нормальные, но обслуживание желает лучшего. Деньги нужны в любом случае", М, 47, Рівне; "На 4+.", М, 47, М, 45, Рівне*

*"Про врачей плохого не скажешь.", М, 47, Рівне; "Є спеціалісти, 5.", Ж, 42, Рівне; "Від 4,5 до 5.". М, 47, Рівне; "4! ", Ж, 54, Ж, 6; "Бажав би бути краще. Молодший персонал", Ж, 47, Рівне; "3 з натяжкою.", Ж, 54, Рівне; "Від 3 до 4.", Ж, 53, Рівне;*

Вартість лікування: за досвідом пацієнтів, необхідність оплати послуг виникає відразу при потраплянні в лікарню, це невеликі оплати, по 10 – 50 гривень в приймальному відділенні, за непрозорим цільовим призначенням. Саме лікування на стаціонарі лікарні в залежності від захворювання, без хірургічного втручання 4000-8000 гривень.

*"А ліки так, я за 10 днів всі квитанції зберіг. 2600 рублів потратив.", М, 65, Рівне; "Я 8 лежала, рахувала. І потратила 4000.", Ж, 64, Рівне; "2600.", М, 65, Рівне; "В межах 4.", Ж, 54, Рівне; "4. Ну це 8-10 днів.", Ж, 64, Рівне; "За 8 дней 5600 у меня", М, 47, Рівне*

Також актуальна практика списків закупки господарчих засобів – миючих, гігієнічних засобів.

*"Відразу в приймальному відділенні, 5 рублів на те, 10 на те, 20 на те. Я кажу почекайте, ще не знаю що в мене, а в мене вже 100 гривень нема!", М, 47, Рівне; "Як історію заводиш – 25, 30, 40, 50 гривень.", Ж, 54, Рівне; "Если в общей терапии, то там 10 гривен. Нейрохирургия 30 гривен…", М, 47, Рівне*

*"Пише ліки, а на другій стороні: перчатки 3 штуки, миро рідке, рушники бумажні. Туалетний папір навіть писали. І це треба в пакет скласти і занести на пост", Ж, 54, Рівне; "Миючі, так", Ж, 64, Рівне*

Характерні скарги пацієнтів щодо необґрунтовано великих списків ліків, частина з яких або взагалі не використовувалися, або використовувалися частково

*"Писали зайві. Я сама собі вичеркувала", Ж, 54, Рівне; "Я точно так само. Забагато зайвого", Ж, 42, Рівне; "Кожен день оці знеболюючи треба? Я кажу ні. І вона мені щодня писала знеболююче", Ж, 54, Рівне; "Два серцевих препарати було, два на тиск. Потім, сечогінне теж, одне и друге. Тому я щось купувала, а щось не купувала навіть. Хоча, якщо мене питали «ви все п’єте»? Так-так, все п’ю.", Ж, 53, Рівне; "Ні, але було пару разів, що призначають, йде алергія. Кажуть прекращайте. Але упаковки то вже куплені", Ж, 53, Рівне*

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуації надання безкоштовних медикаментів, за свідченнями пацієнтів – орієнтовно 1% від необхідної кількості медикаментів. Це в основному фізіологічні розчини, знеболюючі. Інші препарати, матеріали необхідно було закупляти пацієнту.

*"Флюорографія безкоштовна.", Ж, 54, Рівне; "Он я місяць тому лежала. Мені принесли 2 фізрозчини і 2 ампули Но-Шпа. Це мені безкоштовно дали.", Ж, 64, Рівне; "Одного разу принесли фізрозчин, але те якийсь хворий лишив.", Ж, 42, Рівне; "Аспірин, анальгін.", М, 47, Рівне; "Є лікарі, що кажуть «найдете дешевший аналог теж підійде». А є такі, що ні, тільки оце, тільки оце!", Ж, 53, Рівне; "Лезо, скальпель пишуть. Нитки теж так само.", Ж, 64, Рівне*

*«Нічого в них немає. Прийшла, в мене синяк. Неправильний укол, треба було компрес, магнезію. А це була ніч. Кажу я не можу, я ж не ходила. Не можу піти купити. А вона «якщо у вас є бинт, то я вам зроблю компрес», Ж, 66, Рівне*

Виявлено випадок надання безкоштовних медикаментів в повній мірі, це особливій категорії – учасник бойових дій. Також зі свідченням учасниці дослідження, лікар лікарні озвучив можливість допомоги на лікування, в разі подальшої необхідності.

*«Мені все робили безкоштовно, я учасник бойових дій», М, 56, Рівне*

*«При виписці сказав: якщо у вас не буде грошей і треба буде операція, прийдете до мене і скажете. Якась благодійність буде», Ж, 53, Рівне*

## **"Рівненська обласна дитяча лікарня" Рівненської обласної ради**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження скоріше позитивно, негатив виявлено щодо великих списків необхідних медикаментів.

*"Непогано. Робили дитині операцію. Правда, підійшли до лікаря ми. Він дитину оглянув. Палата була нормальна, ремонт у відділення зроблено.", Ж, 37, Рівне; "В мене негативне. Внук менший там лежав з жовтушкою. . Це кошмар! Без всякої розмови, без нічого, пишеться от такий список. Порошок називається, як назва пишеться. Миюче, те, те. І «у вас пельонки є?» Немає, але чоловік може принести, каже моя невістка. «Я не буду вас ждать! У нас внизу там є пельонки»! Оце коротко і ясно. І ти маєш принести те, що вона сказала ", Ж, 42, Рівне*

*"Але там де ми були непогано. 5.", Ж, 37, Рівне*

*"4+ максимум.", М, 47, Рівне; "Я би сказала на 3.", Ж, 37, Рівне*

Вартість лікування: складається з благодійного внеску та використаних медикаментів під час хірургічного втручання та пост операційного спостереження. Загалом сума склала – 1800 гривень.

*"В нас була планова операція. Після операції старша медсестра підійшла, принесли. Ми не платили перед тим, не купували. Нам принесли список, що вони використали. Пішли, купили і занесли.", Ж, 37, Рівне*

*"Ну може 1800.", Ж, 37, Рівне; «Ну сказали благодійний внесок, заплатити, скільки можете. Офіційно, в касу», Ж, 37, Рівне*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів, за свідченнями пацієнтів - орієнтовно

*«Оскільки на операцію перев’язки робляться ра в день, то нам сказали 50 грн здати в перев’язочний кабінет, щоб не бігати, купляти бинт, Бепантен», Ж, 37, Рівне*

## **Рівненський обласний клінічний лікувально-діагностичний центр ім. В. Поліщука**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна, лікарні сприймається як заклад з кваліфікованим медичним персоналом, комфортними умовами та прозорою системою оплати послуг закладу.

*"Дуже хороший.", Ж, 47, Рівне; "Окрема палата, не за гроші. Може це мені так повезло. Після операції переложать в окрему палату. Лікар заходить зранку, в обід, ввечері. Прийде запитає, чи їла чи ні. Обов’язково щоб поїла", Ж, 42, Рівне;*

Вартість лікування: послуги лікарні платні, але тільки після консультації та направлення лікаря, прийом лікаря – безкоштовний. В лікарні відсутня практика господарчих списків.

*"Там платиш за їхні послуги. Але офіційно.", Ж, 65, Ж, 54, Рівне; "Ну прийом лікаря там безкоштовний зараз.", Ж, 47, Рівне; "Якщо раніше через касу за гроші, то безкоштовно. Але якщо лікар назначив УЗІ, аналізи, то це все…", Ж, 47, Рівне; "Але там не кажуть, що треба порошок купити на відділення, миюче, при чому кожному!", Ж, 42, Рівне*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів

## **Рівненська обласна клінічна лікарня**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна. Лікарня має кваліфікований, уважний персонал, наразі в лікарні проводиться ремонт, відношення та умови перебування, за свідченням пацієнтів – відмінні.

*"Ми ходили на консультацію із онуком. Були в дитячій травматології. Я не пригадую прізвище доктора, тому що один раз консультація. Але все було на високому рівні. Доктор поставив все дуже і дуже позитивно. Це була приватна консультація, але все в порядку. І медсестри сказали, коли, що і як, і доктор. Якось на такому рівні, все нормально.", Ж, 54, Рівне; "Оце ж відділення Пінковського, що я лежала. Лікарі всі чудові. Зараз там ремонт робиться повним ходом. Я лежала, дуже гарна палата.", Ж, 47, Рівне; "Ну я хочу сказати що? Наприклад, лікарі – так. В більшості, як і зустрічалася, відношення нормальне. Але є такі випадки. Ну хочуть конверт з грошима! Ну хочуть.", Ж, 65, Рівне*

*"Мені було нормально. Я просто з 3 захворюваннями в різних відділеннях, то мені спеціалісти попадалися чудові. ", Ж, 47, Рівне; "Я би 5 поставила. Конкретно ті що мене стосуються.", Ж, 47, Рівне*

Вартість лікування: складається з благодійного внеску, господарчого списку, в середньому на 100 гривень, за наявності можливості у пацієнта. В одному випадку в суму благодійного внеску обґрунтовувалися безкоштовні послуги УЗІ та кардіограма

*"Я кажу, я ж з ревматоїдним артритом лежу, а я хочу ще по щитовидці…Вони кажуть так, можете зробити. Ви зараз в стаціонарі, то ви платили благодійний внесок і можете безкоштовно. Бо як ви випишетесь і підете, то прийдеться заплатити. А в нас дуже хороший апарат, не дешевий. Я безкоштовно зробила УЗІ, кардіограму, ще щось. За рахунок, що наклеєна ота бумажка, благодійний внесок. Такі нюанси, мені так пояснили", Ж, 47, Рівне*

*"Пральний порошок в пачках...Писали всім різне, але приблизно на 100 гривень. Приблизно однакова сума, але всім різне....Вони приносять бумажку і просять купити, «якщо маєте змогу». Якщо не купляєш, ніхто тобі пальцями на двері не покаже.", Ж, 47, Рівне*

*"Бинти, бо я ж на операцію. Штук 5 треба було. Шприці, крапельниця, фізрозчин був перед тим, чоловік капався. Мені просто дописали, що в операційній мені потрібно купити.", Ж, 47, Рівне; "Більшість лікарів пишуть на 1-2 дні.", Ж, 47, Рівне*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів.

## **Дитяча міська лікарня**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – негативна, лікарня має не комфортні умови перебування, погане забезпечення, давно не оновлювалася. За свідченнями учасників дослідження – лікарня низький рівень фінансування в порівнянні з дитячою лікарнею обласного підпорядкування.

*"Холодина!", Ж, 53, Рівне; "Негативно.", Ж, 37, Рівне; "Ужас", Ж, 54, Рівне; "Хорошого не скажу.", М, 47, Рівне; "Ну по-перше, дитяча міська лікарня, вона снабжається, апаратура, все це там довоєнне. Основний бюджет на обласну. Відкривається відділення реанімаційне – туди всі гроші, нова апаратура, стажування за кордоном і так далі.", Ж, 47, Рівне; "Гірша, і дуже холодно в палатах. Дитя спала в 3 одеялах, які вона затребувала у санітарки. Холод собачий.", Ж, 42, Рівне; "Вони просто гавкають. Ну і професійний рівень деяких лікарів мав би бути кращим.", Ж, 54, Рівне*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів.

## **Рівненський обласний онкологічний диспансер**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – негативна. Лікарня характеризується *«страшними поборами»,* зневажливим ставленням персоналу лікарні

*"Мені теж родинку удаляли. І лікар у відкриту каже, пакет цей купляєш, само собою. Він каже «у медсестрички дуже маленька зарплата, то положіть їй щось». Ну хай не робе медсестрою, а їде в Польщу. Як її не влаштовує, чому вона йде? Щоб сподіватися на ці побори?", Ж, 65, Рівне*

Безкоштовні медикаменти: не виявлено ситуацій надання безкоштовних медикаментів. За досвідом пацієнтів, в лікарні навпаки, всі послуги поставлені на добровільно-примусову плату.

*"Знеболюючого завжди нема онкохворим, страшні побори.", Ж, 47, Рівне; "Крапельницю не поставлять, доки не заплатиш. І прямо у відкриту говорять! Я знаю, що знайомі хворіли.", Ж, 65, Рівне; "Люди в чергах сидять. Лікар зібрався і пішов собі.", Ж, 42, Рівне; "Все платне.", Ж, 42, Рівне; "Якщо «положите», то буде положено.", Ж, 64, Рівне*

*"0.", Ж, 47, Рівне; "Там даже говорить не о чем.", М, 47, Рівне*

*"Хабарники.", Ж, 54, Рівне; "Ну лікують трохи, але стільки грошей треба туди!", М, 47, Рівне*

## **Рівненський обласний ендокринологічний центр**

Репутація лікарні серед містян за спонтанними реакціями учасників дослідження – позитивна. Лікарня добре обладнана, має професійних лікарів.

Безкоштовні медикаменти: виявлено ситуації надання безкоштовних медикаментів, що приурочено до події – «день діабетика»:

*"Я лежала. Нормально...От я лежала, там якісь акції були. Під день діабетика, чи що. Нам багатьом видавали...Видавали нам глюкометри, таблетки Глюкофаж, по пачці. І зранку видавали абсолютно всім…ще до мене люди розповідали. Вітаміни нам якісь давали., Ж, 54, Рівне; "Глюкометри ніхто не видає, свої треба купляти.", Ж, 64, Рівне*

*.*

# ДОДАТОК

**ВІННИЦЯ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ім’я | Стать | Вік | Лікарня | Відділення |
| Оксана | ж | 44 | Вінницька обласна клінічна лікарня ім. М. І .Пирогова | хірургія |
| Лариса | ж | 38 | Вінницька центральна районна клінічна лікарня | хірургія |
| Наталя | ж | 42 | Вінницька центральна районна клінічна лікарня | кардіологія |
| Людмила | ж | 39 | Вінницька обласна дитяча клінічна лікарня | хірургія |
| Анна | ж | 32 | Вінницька обласна дитяча клінічна лікарня | гастроентерологія |
| Марина | ж | 37 | Вінницька обласна дитяча клінічна лікарня | терапія |

**МИКОЛАЇВ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ім’я | Стать | Вік | Лікарня | Відділення |
| Лариса | ж | 44 | Городская больница№1 | хирургия |
| Сергей | м | 32 | Городская больница№1 | терапия |
| Валерий | м | 36 | Городская больница№1 | реанимация + терапия |
| Валентина | ж | 51 | Городская больница№1 | кардиология + неврология |
| Александр | м | 63 | Городская больница№1 | кардиология |
| Светлана | ж | 42 | Городская детская больница №2 | инфекционное отделение |
| Валентина Владимировна | ж | 64 | Октябрьская центральная районная больница | кардиология |
| Иван | м | 66 | Октябрьская центральная районная больница | терапия + кардиология |

**ЧЕРНІГІВ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ім’я | Стать | Вік | Лікарня | Відділення |
| Наталья | ж | 56 | Черниговская городская больница №1 | ЛОР отделение |
| Светлана | ж | 52 | Черниговская городская больница №1 | хирургия |
| Нина | ж | 65 | Черниговская городская больница №1 | невралгия |
| Геннадий | м | 46 | Черниговская городская больница №1 | кардиология |
| Андрей | м | 54 | Черниговская городская больница №1 | ЛОР отделение |

**РІВНЕ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ім’я | Стать | Вік | Лікарня | Відділення |
| Анжела | ж | 47 | Рівненська обласна лікарня | травматологія |
| Оксана | ж | 37 | Рівненська обласна дитяча лікарня | травматологія |
| Любов | ж | 64 | Рівненська центральна міська лікарня | гастроентерологія |
| Олександр | м | 47 | Рівненська центральна міська лікарня | ЛОР-відділення |
| Афанасій | м | 65 | Рівненська центральна міська лікарня | кардіологія |
| Лілія | ж | 54 | Рівненська центральна міська лікарня | терапія |
| Тамара | ж | 53 | Рівненська центральна міська лікарня | хірургія |
| Катерина | ж | 42 | Рівненська центральна районна лікарня | гастроентерологія |
| Лариса | ж | 65 | Рівненська центральна міська лікарня | кардіологія |





ТОВ Амбрелла Рісьорч

01004 Київ, Україна

Бессарабська площа 7В

+38 044 289 06 96

[www.umbrellaresearch.com.ua](http://www.umbrellaresearch.com.ua/)