

УДК 610.21-081(571.64)

Е.А. Столярова, Э.В.Федорова

Удовлетворенность пациентов, как индикатор качества медицинской помощи в ГБУЗ «Сахалинская областная больница»

Сахалинская областная больница, г. Южно-Сахалинск

Контактная информация: Е.А. Столярова e-mail: elensanko@rambler.ru

Резюме

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью является одним из показателей ее качества. В свою очередь, степень удовлетворенности зависит от изначальных ожиданий пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их запросы. Изучение удовлетворенности пациентов позволяет формировать стратегию развития медицинской организации, дает возможность сравнивать между собой популярность отдельных лечебных программ, деятельность отдельных медицинских организаций и отделений в их структуре, врачей. Анализ показателей удовлетворенности медицинской помощи в зависимости от пола, возраста, места жительства, образования позволяет разрабатывать конкретные мероприятия, направленные на повышение качества медицинской помощи.

Ключевые слова: удовлетворенность пациентов, качество медицинской помощи

E. A. Stolyarova, E.V. Fedorova

Patient satisfaction, as an indicator of the quality of health care in Sakhalin regional hospital

Sakhalin region hospital, Yuzhno-Sakhalinsk

e-mail: elensanko@rambler.ru

Summary

Patient satisfaction is an important indicator of the quality of health care. To better elaborate strategies of health care systems reforms, policy-makers need to know what factors influence patient satisfaction and expectations.

Satisfaction studies of patients allows to form the strategy of development of the medical organization, gives the opportunity to compare the popularity of individual treatment programs, the activities of the individual health care organizations and branches within their structure, doctors. Analysis of indicators of satisfaction with medical care depending on sex, age, place of residence, education allows to develop the specific activities aimed at improving the quality of medical care.

Key words: patient satisfaction, quality of health care

Введение

Удовлетворенность - это состояние консенсуса, согласия, совпадения ожидаемого пациентом результата взаимодействия и происходящего в действительности. В свою очередь, удовлетворенность медицинской помощью - это результат соотношения ожиданий и фактически полученной медицинской услуги, т.е. удовлетворенность медицинской помощью зависит от ряда субъективных ощущений и объективных факторов. Ориентация на динамику патологической симптоматики, как на единственный критерий удовлетворенности медицинским обслуживанием, представляется в настоящее время слишком узкой концепцией. Собственное видение пациента, как потребителя услуг системы здравоохранения, становится центральным в концепции качества, реформируемого во всем мире медицинского обслуживания.

Изучение удовлетворенности лечением позволяет формировать стратегию развития медицинской организации, дает возможность сравнивать между собой популярность отдельных лечебных программ, деятельность отдельных медицинских организаций и отделений в их структуре, врачей.

Удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием является одним из четырех составляющих понятия «качества медицинской помощи», предложен-

ных Всемирной организацией здравоохранения. Качество медицинской помощи рассматривается, как совокупность свойств процесса оказания медицинской помощи, способствующих формированию у пациентов чувства удовлетворенности в ходе взаимодействия с медицинскими работниками, при достаточном ресурсном, квалификационном и технологическом обеспечении.

Для оценки удовлетворенности проводятся социологические опросы и мониторинг претензий пациентов [1, 2]. Они позволяют достоверно оценить достижение желаемых результатов. В анкете пациента, являющейся частью клинического протокола, пациент получает возможность высказать свое мнение о проведенном лечении. Пациенты знают о своих правах и о том, что могут активно участвовать в совершенствовании качества медицинской помощи.

Социологические исследования в медицинской организации проводятся регулярно страховыми компаниями и кабинетом медицинской профилактики медицинской организации. Разработанные анкеты включают в себя вопросы, связанные с санитарно-гигиеническими условиями в отделении и в палате, отношением медперсонала к пациенту, оплатой медицинских услуг и препаратов, использованных при лечении в стационаре, динамикой состояния пациента в результате проведенного лечения, и предложения по улучшению работы отделений.

Несмотря на то, что оценка качества медицинской помощи пациентами носит сугубо субъективный характер, она в значительной степени зависит от того, как складываются отношения между пациентом, врачом и средним медицинским работником. При правильном построении взаимоотношений во время лечебного процесса происходит формирование ав-

торитета врача и отношение к системе здравоохранения в целом у пациента.

Обсуждение результатов

За период 2008-2011гг. в Сахалинской областной больнице число проанкетированных пациентов для оценки удовлетворенности медицинской помощью возросло в 3,5 раза (Рис.1).



Рис.1. Число опрошенных пациентов для оценки удовлетворенности медицинской помощью (абс.).

При этом доля удовлетворенных амбулаторно-поликлинической медицинской помощью достоверно увеличилась на 24,4% с $63,9 \pm 4,9\%$ в 2008 г. до $80,2 \pm 2,1\%$ в 2012 г. ($p < 0,01$), в стациона-

ре удовлетворенность также выросла на 13,7% с $80,1 \pm 1,9\%$ до $91,1 \pm 0,8\%$ соответственно, $p < 0,01$ (табл.1).

Таблица 1. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы услугами поликлиники и стационара» (%)

Показатель по годам	Поликлиника					Стационар				
	2008 Р±m	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012 Р±m
Да	63,9±4,9	71	72,1	79,6	80,2±2,1	80,1±1,9	82,4	84,1	89,8	91,1±0,8
Не в полной мере	19,9	18,9	15,8	9,9	10,2	8,0	6,4	8,7	5,9	4,3
Нет	11,4±3,2	6,3	9,8	6,8	5,1±1,2	10,1±1,5	8,6	6,1	2,8	2,6±0,4
Затрудняюсь ответить	4,2	3,8	2,3	3,7	4,7	1,8	2,6	1,1	1,5	2,0

Удовлетворенность пациентов, как индикатор качества медицинской помощи...

Доля полностью неудовлетворенных также достоверно снизилась и в поликлинике ($11,4 \pm 3,2$ в 2008г. и $5,1 \pm 1,2\%$ в 2012 г., $p < 0,01$) и в стационаре ($10,1 \pm 1,5\%$ в 2008 г. и $2,6 \pm 0,4\%$ в 2012 г., $p < 0,01$).

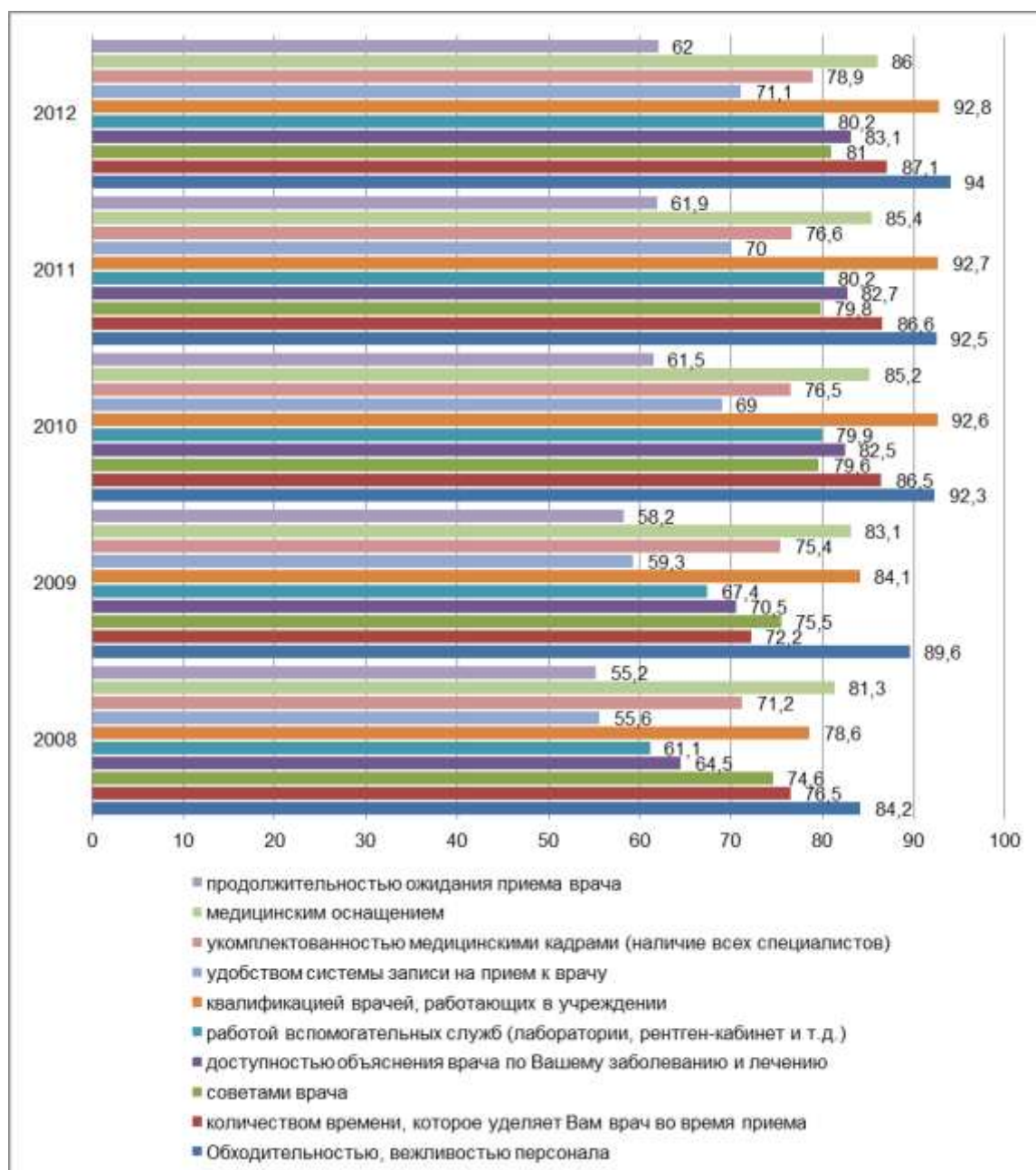


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы следующими сторонами медицинского обслуживания в поликлинике?» (% - да).

Обращает на себя внимание улучшение показателей, характеризующих качество медицинского обслуживания. Если в 2008 г. только $78,6 \pm 4,2\%$ респондентов были удовлетворены квалификацией врачей в поликлинике, то в 2012г. —

$92,8 \pm 1,3\%$, $p < 0,01$; до 86% выросла удовлетворенность оснащением оборудованием поликлиники (рис.2). Об укреплении пациентоцентрической модели оказания помощи свидетельствует достоверный рост на 28,8 % (до $83,1 \pm 1,99\%$ в 2012 г.) удовлетворенности до-

ступностью информации, предоставляемой врачом пациента по поводу заболевания и лечения ($p < 0,01$).

Положительные тенденции прослеживаются и с формированием культуры организации: в 2012 г. 94% респондентов отметили вежливое и уважитель-

ное отношение со стороны сотрудников поликлиники.

В то же время сохраняется неудовлетворенность пациентов амбулаторной медицинской помощью из-за очередности в регистратуру, записью к специалисту; длительностью ожидания приема врача удовлетворены только около 65% респондентов.

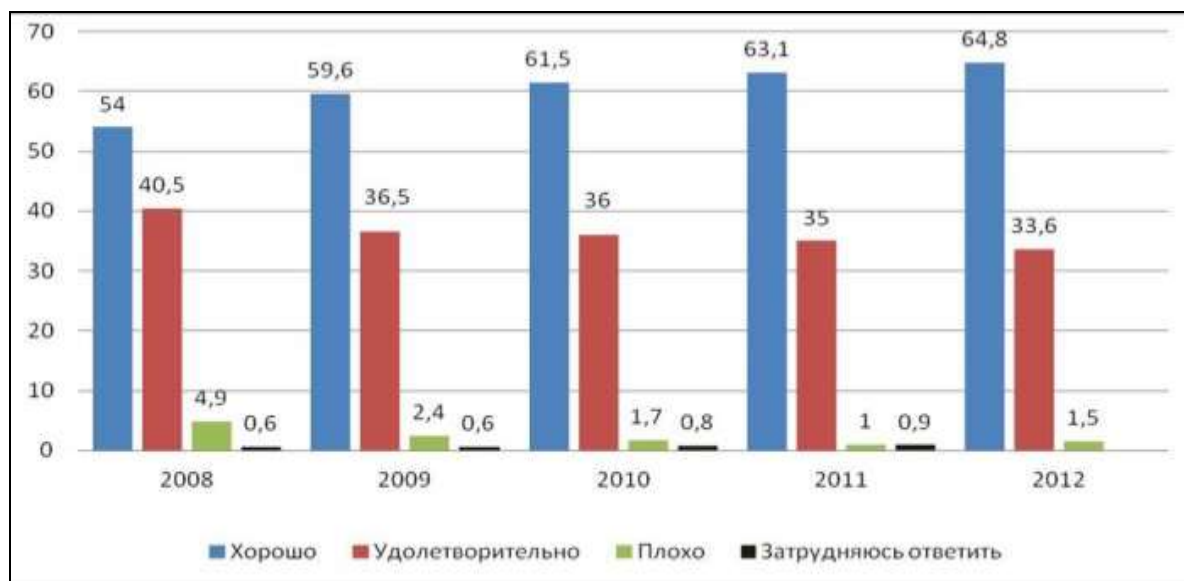


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Как вы оцениваете качество оказанной медицинской помощи в стационаре» (%).

Качество медицинской помощи в стационаре как хорошее оценил каждый второй респондент в 2008 г. ($54 \pm 2,5\%$)

и $64,8 \pm 1,3\%$ в 2012 г., $p < 0,01$, как плохое - $4,9 \pm 1,07\%$ и $1,5 \pm 0,3\%$ соответственно, $p < 0,01$ (Рис. 3).



Рис. 4. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете питание в больнице?» (%)

По всем, предлагаемым для оценки работы стационара характеристикам, респонденты дали высокие показатели. В динамике за пять лет в медицинской организации отмечаются заметные позитивные изменения. Достоверно лучше

стали оценивать респонденты качество оказанной стационарной медицинской помощи, питание в больнице, обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, улучшилось обслуживание пациентов медицинским персоналом (Рис. 4, 5).



Рис.5. Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете обеспечение лекарствами в стационаре?» (%).

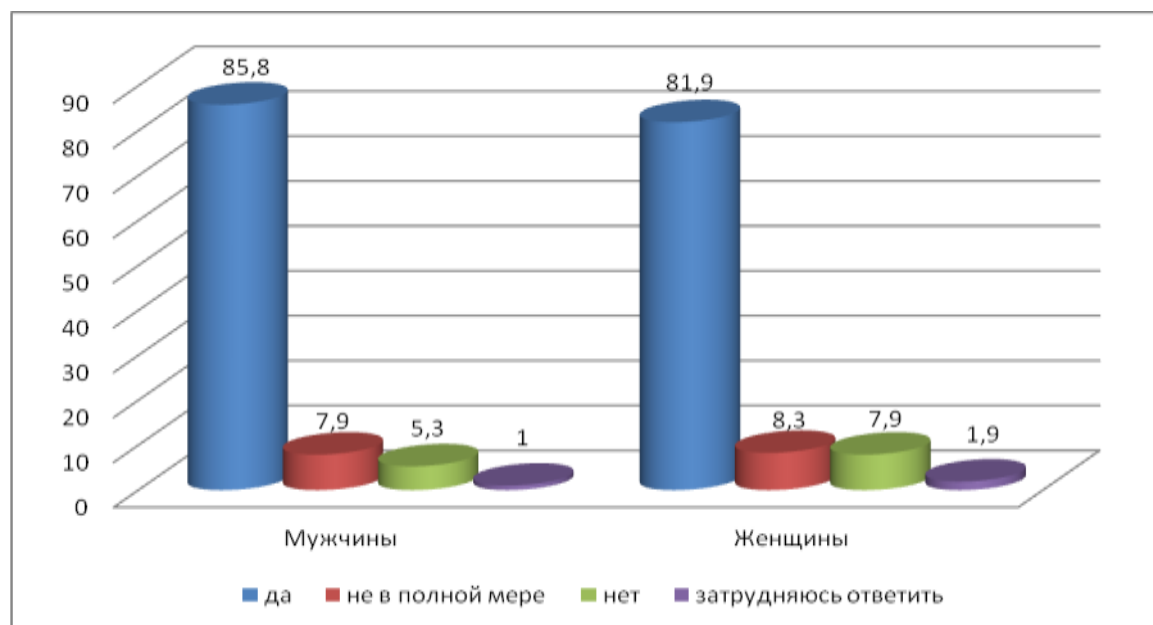


Рис. 6. Удовлетворенность качеством медицинской помощи в Сахалинской областной больнице в зависимости от пола в 2012 г. (%).

Среди всех респондентов, участвующих в социологических опросах, мужской контингент настроен более позитивно, и в несколько большей мере

удовлетворен качеством медицинской помощи, чем женский (Рис. 6).

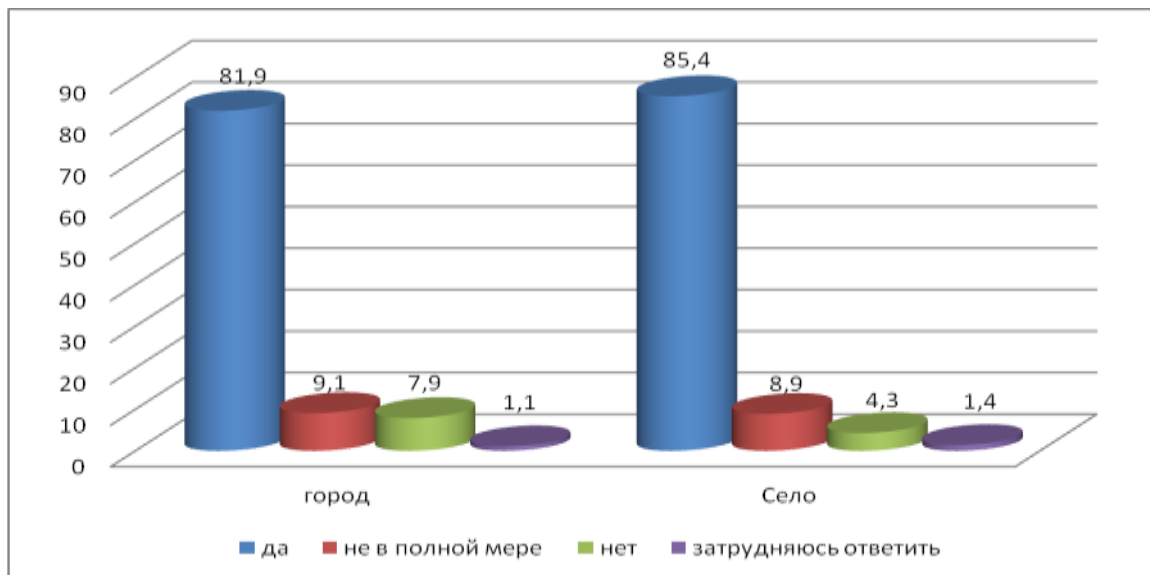


Рис. 7. Удовлетворенность качеством медицинской помощи в Сахалинской областной больнице среди городского и сельского населения в 2012 г.(%).

Показатель удовлетворенности качеством медицинской помощи в полной мере среди сельского населения выше на

4,1% (Рис.7). Пациентов неудовлетворенных качеством медицинской помощи больше среди городского населения.

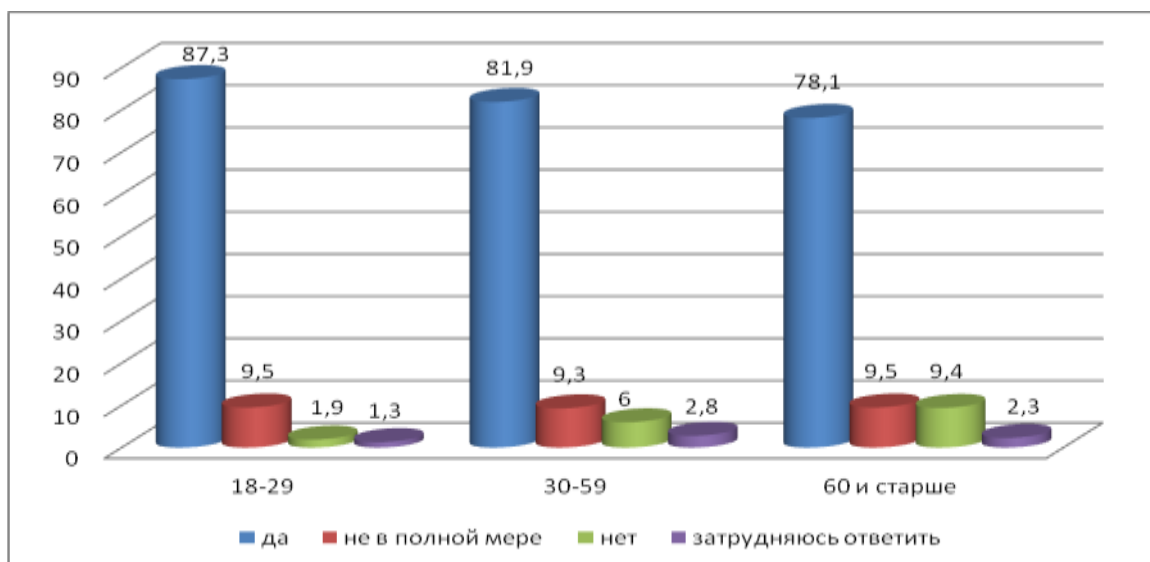


Рис.8. Удовлетворенность качеством медицинской помощи в Сахалинской областной больнице в зависимости от возраста пациентов в 2012 г.(%).

Наиболее удовлетворены качеством медицинской помощи респонденты

молодого возраста, с увеличением возраста пациента уровень удовлетворенности умень-

шается, а неудовлетворенности растет (рис.8). Данная картина вполне может быть объяснена нарастанием хронических возрастных изменений в здоровье человека, которые сложнее корректируются лечением. С другой стороны, молодые пациенты хотят располагать полной информацией о состоянии своего здоровья и разделять ответственность за принятие решения в плане выбора методов диагностики и лечения [3].

Доступность медицинской помощи для населения Сахалинской области определена условиями реализации территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи. Данные проведенного социологического исследования указывают на участие населения в финансировании медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом звене, совершая оплату некоторых медицинских услуг. Как показал анализ, 21% респондентов оплачивал медицинские услуги по поводу обращения за медицинской помощью. Среди причин, вынуждающих граждан обращаться за платной медицинской помощью, лидирует возможность получить помощь более быстро (73%), что объяснимо длительным временем ожидания пациентов в регистратуру и на прием к врачам. На втором месте среди причин - пациенты рассчитывают на более внимательное

отношение медицинского персонала (13%), и на третьем месте – 8,1% респондентов указали на более качественный уровень платного обслуживания.

В целом степень удовлетворенности качеством медицинской помощи в подразделениях поликлиники и стационара медицинской организации на протяжении пяти лет достаточно высокая, имеется тенденция к улучшению показателя. 90% респондентов отметили, что довольны отношением врачей к себе и в 95% -отношением медицинских сестер. Условия пребывания в стационаре оценили как комфортные 57,0% респондентов и 43,0% - как удовлетворительные. В половине случаев при выборе медицинского учреждения респонденты руководствовались рекомендациями врачей и в трети случаев - квалификацией и профессионализмом специалистов.

Пациенты высказали свои пожелания: организовать кафе на территории больницы, комнату отдыха в поликлинике для иногородних пациентов, увеличить количество сервисных палат в структурных отделениях.

Заключение

С целью повышения уровня социальной удовлетворенности населения при оказании медицинских услуг администрацией медицинской организации на период 2013-2050 гг. определены следующие мероприятия:

- обеспечение населения доступной информацией о порядке получения медицинских

услуг, включая высокотехнологичную медицинскую помощь;

– соблюдение стандартов ведения приема и системы записи на прием к врачу по талону в поликлинике, что позволит сократить время ожидания пациентов;

– соблюдение медицинским персоналом принципов медицинской этики и деонтологии;

– улучшение условий в амбулаторно-поликлинических отделениях с целью более комфортного ожидания приёмов;

– повышение осведомленности и правовой грамотности населения в вопросах получения доступа к качественной медицинской помощи;

Улучшение работы по кадровому обеспечению медицинской организации,

обратив особое внимание на укомплектованность кардиологами, эндокринологами, окулистами.

Список литературы

1. Вишняков Н.И. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи //Проблемы управления здравоохранением. - 2009. - № 2. - С. 43 - 45.
2. Русинова Н.Л. Предикторы удовлетворенности потребителей услугами первичного здравоохранения // Социология медицины. -2006. –№ 2 .- С. 24 - 31.
3. Фоменко А.Г. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения//Медицинские новости. – 2011. - №11. – С.2-3.