

УДК 614 :314 : 610.21 – 082-07 (571.62-22)

О.А. Тетерина

Анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи

Дальневосточный государственный медицинский университет, г. Хабаровск

Контактная информация: О.А. Тетерина – e-mail: ozd_fesmu@mail.ru

Резюме

Проведен анализ удовлетворенности качеством медицинской помощи на основании социологического опроса 70 пациентов в возрасте 18-80 лет, получавших лечение в участковой больнице с. Лермонтовка. Наибольший уровень удовлетворенности выявлен при оценке качества питания, отношения лечащего врача, санитарно-гигиеническим условиям и результатам оказания медицинской помощи, наименьший уровень – время, которое врач тратит на осмотр пациента и размещение в палате. Полученные результаты сравнены с данными опроса пациентов Казанского клинического госпиталя Министерства внутренних дел.

Ключевые слова: пациенты, медицинская помощь, качество, удовлетворенность

O. Teterina

Analysis of patients' satisfaction with quality of care

Far Eastern State Medical University, Khabarovsk

e-mail: ozd_fesmu@mail.ru

Summary

The analysis of satisfaction with the quality of care was conducted on the basis of a sociological survey of 70 patients between the ages 18-80 years treated in the local hospital of Lermontovka village. The highest level of satisfaction was revealed towards the quality of food, the attitude of the attending physician, sanitation and health care result, the lowest level - the time that the doctor spends on examination of the patient and placement in the chamber. The obtained results were compared with the data of the survey patients Kazan Clinical Hospital of the Ministry of Interior.

Key words: patients, health care quality, satisfaction

Введение

Обеспечение качества – это деятельность, направленная на создание условий медицин-

ВОЗ-ЗДВР
ВЕСТНИК ОБЩЕСТВЕННОГО ЗДОРОВЬЯ И
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ДАЛЬНЕГО ВОСТОКА РОССИИ

ской помощи населению, позволяющих выполнить заявленные государством (медицинской организацией) гарантии в соответствии с установленными критериями в сочетании с показателем удовлетворенности населения в полученной медицинской помощи [1]. Результаты изучения удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых услуг достаточно точно отражают позитивные и негативные тенденции производства медицинских услуг, и позволяет выявить факторы, формирующие эти тенденции [2, 7]. Анализ результатов социологических опросов пациентов позволяет своевременно принимать корректирующие меры и служит объективным основанием при принятии управленческих решений в медицинских организациях [3, 4].

Если качество медицинской помощи – это свойство процесса производства медицинских услуг, определяемое правильностью реализации стандартных медицинских технологий с целью снижения риска прогрессирования заболевания или возникновения нового патологического процесса, то удовлетворенность потребителя медицинских услуг (пациента) – это состояние информированного согласия и совпадения ожидаемого результата взаимодействия врача и пациента с результатом реальной медицинской помощи. Удовлетворенность медицинской помощью зависит от соотношения ожидания

пациента и конечного результата лечения, что определяется рядом субъективных ощущений и объективных факторов [5, 8].

Актуальность вопросов обеспечения качества возрастает в период реформирования здравоохранения в условиях рыночной экономики, что требует формирования необходимого уровня компетенций и объясняет важность освоения будущими врачами философии понятия качества, форм и методов его оценки, технологии управления качеством производства медицинских услуг [3, 7]. Идеология управления качеством в современной медицине с учетом мнения пациентов является отражением реализации рыночных механизмов при производстве медицинских услуг в условиях конкуренции производителей. На основании выше изложенного **целью** настоящего исследования является изучение мнения пациентов о качестве медицинских услуг в медицинской организации первичного уровня сельского поселения Хабаровского края.

Материал и методы.

Объектом исследования были пациенты сельской участковой больницы с. Лермонтовка Бикинского района Хабаровского края в июне-июле 2015 г. и давшие добровольное согласие на участие в социологическом опросе. Сбор статистического материала проводился методом анкетирования после получения медицинской помощи по специально разработанной программе. Пациентам предлагалось ответить на ряд вопросов в достаточно жёстком режиме

«да» или «нет». Для исследования отбирались пациенты методом случайного отбора. В ходе сбора материала было заполнено и подвергнуто анализу 70 анкет. Для планирования и проведения исследования использованы рекомендации академика РАН А.В. Решетникова [6].

Изучались и оценивались следующие зависимые переменные: удовлетворенность результатами оказания медицинской помощи, отношение врача к пациенту, время, уделяемое врачом при осмотре пациента, отношение медицинских сестер к пациенту, санитарно-гигиенические условия, качество питания. Среди респондентов 61% были женщины и 39% - мужчины в возрасте от 18 до 80 лет, средний возраст респондентов – 61 год.

Обсуждение результатов

Факт того, что в последние годы участились случаи судебных процессов, в том числе с финансовыми претензиями, где в качестве ответчика выступают медицинские работники, ни для кого не является секретом. Официальная статистика подтверждает, что в большинстве своем судебные иски вызваны проблемами взаимоотношений производителя (медицинской организации) с потребителем медицинских услуг (пациентом). Жалобы, как правило, возникают на качество медицинской помощи, результаты в виде

показателей здоровья и др. Это нельзя объяснить только недостаточным уровнем оплаты труда медицинских работников в России.

В условиях перехода к рынку, формирования конкурентной модели при производстве медицинских услуг появилась тенденция активной критики патернализма как одной из моделей взаимоотношений врача и пациента в медицине. Нам представляется, что до тех пор, пока существует потребность в патерналистских отношениях, как среди пациентов, так и среди врачей, эта модель будет продолжать существовать. В то же время патернализм хоть и рассматривается как оптимальная модель для некоторых медицинских организаций, однако она не является единственной. Именно в сложившейся ситуации, как для производителей, так и для потребителей медицинских услуг важное значение имеет уровень удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью по следующим параметрам: результаты оказания медицинской помощи, работой функциональных подразделений медицинской организации, отношения с лечащим врачом и медицинской сестрой в сочетании с временем общения, качеством гостиничных услуг, санитарно-гигиеническими условиями и лечебного питания.

В рейтинге показателей удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью в сельской участковой больнице с. Лермонтовка ведущее место занимает удовлетворенность качеством питания ($84,1 \pm 4,4$ на 100 опрошенных), отношением лечащего врача к

пациенту ($70,2 \pm 5,4$ на 100 опрошенных), санитарно-гигиеническими условиями ($70,1 \pm 5,4$ на 100 опрошенных) и результатами оказанной медицинской помощью ($67,1 \pm 5,6$ на 100 опрошенных).

Наименьший уровень удовлетворенности пациентов наблюдается по параметрам затрат времени врача на осмотр пациента ($30,1 \pm 5,4$ на 100 опрошенных), удовлетворенностью условиями размещения в палате ($44,3 \pm 5,9$ на 100 опро-

шенных), работой приемного отделения ($50,1 \pm 5,4$ на 100 опрошенных) и отношением к пациентам медицинских сестер ($54,6 \pm 5,9$ на 100 опрошенных) (табл.1). При сравнении полученных показателей пациентов провинциальной сельской участковой больницы с данными аналогичных исследований в многопрофильном Клиническом госпитале ФКУЗ МСЧ МВД России по Республике Татарстан (Казань) [7] получен сходный рейтинг показателей.

Таблица 1. Показатели удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью в сельской участковой больнице с. Лермонтовка (на 100 опрошенных)

Вопрос	Коэффициент удовлетворенности (участковая больница с. Лермонтовка) $P \pm m$
Удовлетворены ли Вы результатами оказания медицинской помощи?	$67,1 \pm 5,6$
Удовлетворены ли Вы отношением к Вам лечащего врача?	$70,2 \pm 5,4$
Достаточно ли врач тратит на Вас времени при осмотре?	$30,1 \pm 5,4$
Удовлетворены ли Вы отношением к Вам медицинских сестер?	$54,6 \pm 5,9$
Удовлетворены ли Вы условиями размещения в палате?	$44,3 \pm 5,9$
Удовлетворены ли Вы работой приемного отделения?	$50,1 \pm 5,4$
Удовлетворены ли санитарно-гигиеническими условиями?	$70,1 \pm 5,4$
Удовлетворены ли качеством питания?	$84,1 \pm 4,4$

В конечном итоге удовлетворенность пациента произведенными медицинскими услугами в значительной степени зависит от того, было ли общение с врачом положительным, что прямо пропорционально зависит от качества взаимодействий. В нашем примере более 70% пациентов удовлетворены отношениями с лечащим врачом, что указывает на достаточно высокий уровень качества их взаимодействий. Между тем наиболее часто встре-

чающаяся жалоба, поступающая от пациентов, – неспособность практикующих врачей внимательно выслушать, давать ясные и понятные ответы, и, в первую очередь, точно выявить те проблемы, с которыми пациент пришел к врачу. Неэффективное общение является барьером на пути к достижению достаточного уровня здоровья потребителей медицинских услуг, следовательно, взаимоотношения между врачом и пациентом – одна из важных проблем современной медицины.

Заключение

Анализ удовлетворенности опроса 70 пациентов в возрасте 18-80 лет получавших лечение в сельской участковой больнице с. Лермонтовка показал, что в рейтинге показателей ведущее место занимали качество питания, отношение лечащего врача, санитарно-гигиеническими условия и результат оказания медицинской помощи. Сравнение показателей удовлетворенности пациентов провинциальной сельской участковой больницы с данными аналогичных исследований в многопрофильном Клиническом госпитале ФКУЗ МСЧ МВД показал сходный рейтинг показателей.

Список литературы

1. Вялков А. И. Управление качеством в здравоохранении//Проблемы стандартизации в здравоохранении. 2003.№3. С.1-3.
2. Гатауллина Г.С., Оценка удовлетворенности пациента медицинской помощью как показатель деятельности детской поликлиники/ Г.С. Гатауллина, М. Я. Гатауллин //Городское здравоохранение. 2008. № 6. С.29-31.
3. Дьяченко В.Г., Солохина Л.В, Дьяченко С.В. Управление качеством медицинской помощи. Учебник: Издательство ГБОУ ВПО Дальневосточный государственный медицинский университет. 2013. 486 с.
4. Набережная Ж.Б. Анализ удовлетворенности больных медицинской помощью в стационарах/ Ж.Б. Набережная, А.Г. Сердюков // Главный врач. 2005. №3. с.49-53
5. Петрова Н.Г. Мнения пациентов как важный критерий качества медицинской помощи / Н.Г.Петрова// Проблемы управления здравоохранением 2009. - №1.- с. 59-61.
6. Решетников А.В. Социология медицины. М., 2002. 975 с.
7. Спиридонов А.В., Шулаев А.В. Метод оценки удовлетворенности пациентов качеством стационарных услуг в условиях модернизации здравоохранения // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 4; URL: www.science-education.ru/110-10001 (дата обращения: 26.11.2015).
8. Шулаев А.В. Факторный анализ удовлетворенности родителей организацией медицинского обслуживания в детских поликлиниках г. Казани // А.В. Шулаев, Г.С. Гатауллина, Л.З. Рашитов// Медицинский альманах. 2011.№6. – с.19-22.