

УДК 330.1121.1 : 617 - 089 : 616 - 082.4] 571.64 – 25)

А.В. Бокина, Ю.А. Усенко

Удовлетворенность пациентов хирургического отделения стационаров медицинской помощью (на примере г. Южно-Сахалинск)

Дальневосточный государственный медицинский университет, г. Хабаровск

Контактная информация: А.В. Бокина, e-mail: ozd_fesmu@mail.ru

Резюме

В статье представлен анализ удовлетворенности пациентов хирургического отделения городского и областного стационаров медицинской помощью. В общемировой практике анализ качества предоставляемых медицинских услуг проводится с использованием статистических показателей, которые характеризуют не только объективную, но и субъективную оценку. Наиболее распространенным показателем субъективной оценки является удовлетворенность пациентов медицинской помощью. В последние годы система российского здравоохранения сильно изменилась, и социологические опросы пациентов позволяют лучше понять те тенденции, которые присущи современной организации медицинской помощи.

Ключевые слова: удовлетворенность, медицинская помощь, стационар, хирургическое отделение

A.V. Bokina, Yu.A. Usenko

Patient satisfaction of the surgical department of hospitals with medical care (on the example of Yuzhno-Sakhalinsk)

Far Eastern State Medical University, Khabarovsk

e-mail: ozd_fesmu@mail.ru

Summary

The article presents an analysis of patient satisfaction of the surgical department of the city and regional hospitals with medical care. In global practice, the analysis of the quality of medical services provided is carried out using statistical indicators that characterize not only an objective but also a subjective assessment. The most common indicator of subjective assessment is patient satisfaction with medical care. In recent years, the Russian health care system has changed dramatically, and patient surveys allow a better understanding of the trends inherent in modern medical care.

Key words: satisfaction, medical care, hospital, surgical department

Введение

В условиях реализации концепции пациент-ориентированного здравоохранения в России все большее значение приобретает оценка доступности и качества услуг медицинских организаций с позиции пациента.

Показатель удовлетворенности является субъективным мнением, и отражает степень соответствия реальных условий оказания медицинской помощи ожиданиям пациента [1, 2, 3, 4].

Изучение показателей удовлетворенностью пациентов качеством медицинской помощи имеют свои достоинства. Показатели позволяют обнаружить ухудшение медицинского обслуживания населения, являются индикаторами эффективности различных медицинских вмешательств, относятся к системе мониторинга [5]. Показатели удовлетворенности пациентов медицинской помощью используются для принятия управленческих решений и разработки стратегии развития отечественного здравоохранения.

Цель данного исследования: провести сравнительный анализ субъективной оценки качества медицинской помощи пациентов хирургических отделений городского и областного стационаров.

Задачи исследования: 1) Определить медико-демографический статус участников опроса 2) Провести сравни-

тельный анализ удовлетворенностью условиями оказания медицинской помощи пациентов городского и областного стационаров; 3) Оценить удовлетворенность пациентов стационаров качеством оказания помощи медицинскими работниками.

Материалы и методы

В данном эмпирическом исследовании объектом наблюдения явились пациенты хирургических отделений городского и областного стационаров. Первичным элементом статистической совокупности - определен больно́й старше 18 лет, получающий помощь в хирургическом отделении стационара. Исследование проводилось в г. Южно-Сахалинск, городской больнице им. Ф.С. Анкудинова и областной клинической больнице. Сбор и регистрацию сведений статистического наблюдения осуществляли с июня по июль 2018 года. Обследованию подлежали все единицы изучаемой совокупности. Объем наблюдения составил 62 человека.

Способом получения статистической информации выбран анкетный опрос. Опрос проводился с помощью индивидуального анкетирования. Пациентам была гарантирована анонимность. Специально разработанная анкета включала 15 вопросов и состояла из вводной и основной частей. Во вводной части были определены вопросы, которые идентифицировали участника опроса (возраст, пол, образование, род деятельности и т.д.). В основной части программы определены вопросы каче-

стве медицинской помощи. Вопросы в шкальной форме оценивались по пяти-балльной шкале при условии, что наиболее низкий балл равен - единицы, самый высокий равен – пяти.

Полученные статистические данные обрабатывали с помощью вычисления относительных и средних величин. В исследовании уровень значимости был установлен на уровне 5% ($p < 0,05$).

Обсуждение результатов

Медико-демографическая характеристика пациентов, принявших участие в социологическом исследовании, представлена следующими статистическими данными.

Среди всех участников опроса лица мужского пола составили 46,8%, женского 53,2%. Средний возраст респондентов $52,8 \pm 15,8$ лет.

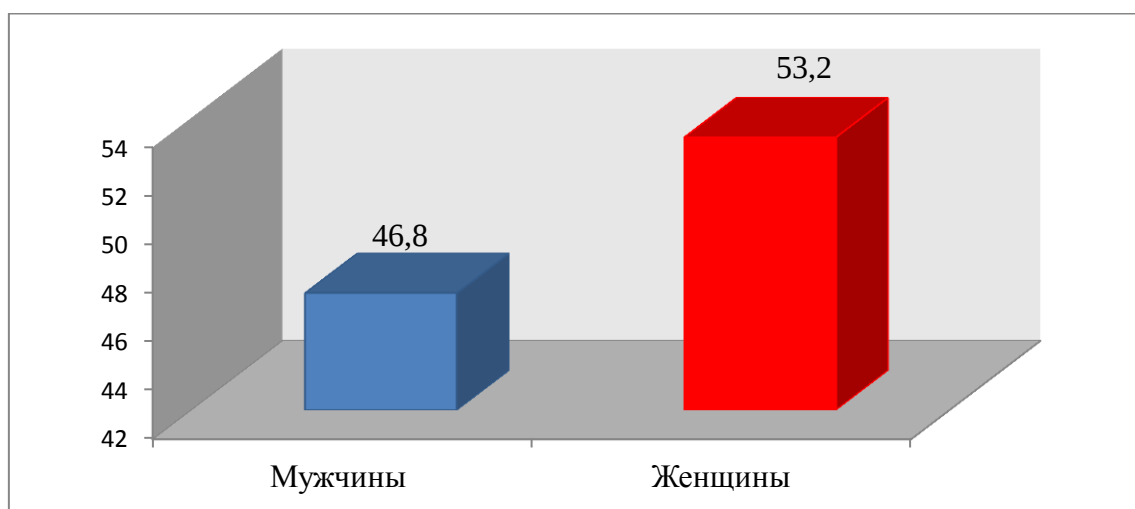


Рис. 1. Структура участников опроса по полу (%).

По социальному статусу участники опроса распределились следующим образом: 4,8% - учащиеся, 41,9% - работающие граждане трудоспособного возраста, 9,7% - неработающие лица трудоспособ-

ного возраста, 43,6% - неработающие граждане пенсионного возраста. Доля городских жителей - 64,5%, доля сельских жителей - 35,4%.

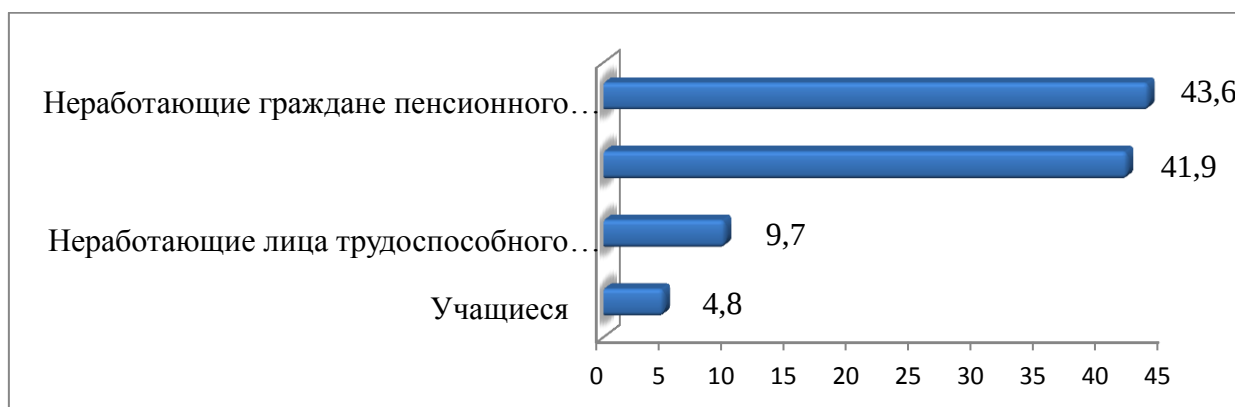


Рис. 2. Структура респондентов по социальному статусу (%).

По данным социологического опроса впервые госпитализированы в городскую больницу $37,1 \pm 8,7\%$, в областную больницу $19,4 \pm 7,1\%$. Повторно госпита-

лизированы в 1 группе респондентов $62,9 \pm 8,7\%$, во 2 группе - $80,6 \pm 7,1\%$. Таким образом, более половины респондентов лечатся второй раз.

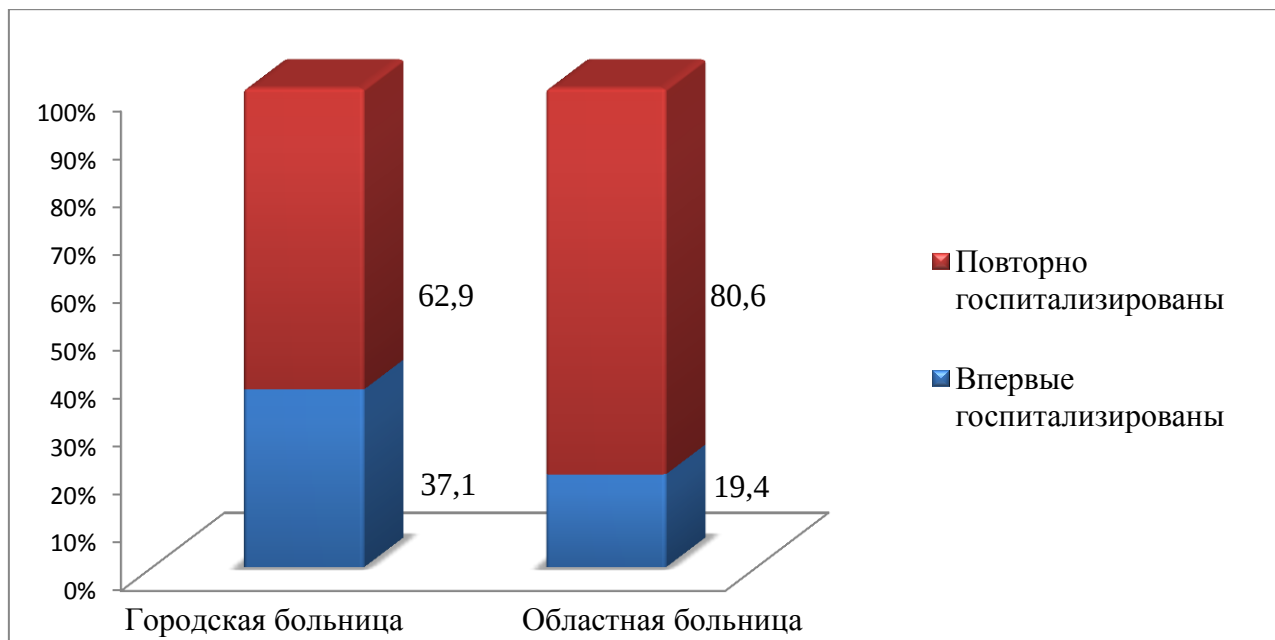


Рис. 3. Кратность госпитализации (%).

Среди больных степень удовлетворенности пребыванием в приемном покое в городской больнице составил $3,8 \pm 0,77$ баллов, в областной больнице $3,5 \pm 0,67$ баллов. Выявлены достоверные отличия в группах сравнения. По результатам полученных данных пациенты городской больницы уровень удовлетворенности выше, чем в областной больнице ($t \geq 3,89$).

Среди пациентов городской больницы оценка качества лечебного питания составила $4,0 \pm 0,86$ баллов, среди респондентов областной больницы результат составил $3,6 \pm 0,7$ баллов. Таким образом, по мнению опрошенных лиц, питание в городской больнице лучше ($t \geq 3,24$).

В городской больнице оценка качества температурного режима составила $3,9 \pm 0,14$ баллов, в областной - $3,4 \pm 0,15$ баллов. Разница результатов может быть оправдана расположением медицинских учреждений в разных районах города и типом застройки помещения ($t \geq 5,3$).

Пациенты городской больницы оценили качество врачебного отношения на $4,0 \pm 0,14$ балла. В областной больнице данные составили $3,9 \pm 0,13$ баллов. Полученные результаты свидетельствуют о высоком профессионализме врачей в обеих медицинских организациях ($t \geq 1,2$).

Оценка удовлетворенности отношением медицинских сестер распределилась следующим образом: в городской больнице - $3,8 \pm 0,16$

баллов, в областной- $2,7 \pm 0,23$ баллов.

Выявлены достоверные отличия двух групп сравнения. Оценка качества работы среднего медицинского персонала в первой группе выше, чем во второй ($t \geq 7,75$).

Среди опрошенных групп пациентов при оценке качества предоставляемых

медицинских услуг достоверных отличий не выявлено и результаты составили: в городской больнице- $3,9 \pm 0,15$ баллов, областной больнице- $4,0 \pm 0,12$ баллов. Оценку качества предоставляемых медицинских услуг по данным субъективного мнения респондентов можно оценить хорошего уровня ($t \geq 0,67$).

Таблица №1 Оценка качества медицинской помощи респондентами (средний балл, по пяти-балльной шкале).

Критерий	Городская больница $M \pm m$	Областная больница $M \pm m$	Критерий Стьюдента
Пребывание в приемном покое	$3,8 \pm 0,77$	$3,5 \pm 0,67$	$t = 3,89$
Питание	$4,0 \pm 0,86$	$3,6 \pm 0,7$	$t = 3,24$
Температурный режим	$3,9 \pm 0,14$	$3,4 \pm 0,15$	$t = 5,3$
Работа врачей	$4,0 \pm 0,14$	$3,9 \pm 0,13$	$t = 1,2$
Сестринский уход	$3,8 \pm 0,16$	$2,7 \pm 0,23$	$t = 7,75$
Качество медицинских услуг	$3,9 \pm 0,15$	$4,0 \pm 0,12$	$t = 0,67$

Заключение

Завершая медико-социологический анализ субъективной оценки пациентов хирургических отделений городского и областного стационаров качества медицинской помощи, можно сделать следующие выводы:

- 1) Участники опроса это лица преимущественно предпенсионного возраста, с небольшим преобладанием женщин по отношению к мужчинам, по социальному статусу в равной доле работающие и неработающие, более половины проживали в городе, на лечении в стационаре не первый раз.
- 2) Уровень удовлетворенности качеством медицинского обслуживания респондентов городской больницы достовер-

но выше, чем респондентов областной больницы.

- 3) Общая субъективная оценка медицинского обслуживания респондентами городской больницы составила - 3,9 баллов, оценка респондентами областной больницы - 3,5 баллов.
- 4) Респонденты двух групп исследования оценили работу врачей хорошего уровня, что свидетельствует о высоком уровне доверия к врачам. В свою очередь качество работы среднего медицинского персонала среднего и низкого уровня.
- 5) Полученные фактические результаты данного медико-социологического исследования помогают понять проблемы в медицинских организациях и могут быть использованы для принятия важных решений и разработки стратегии развития больниц.

Список литературы

1. Бойцов С.А, Деев А.Д, Шальнова С.А. Смертность и факторы риска неинфекционных заболеваний в России: особенности, динамика, прогноз. Терапевтический архив 2017; 89(1): 5-13.
2. Бойцов С.А, Деев А.Д, Шальнова С.А. Смертность и факторы риска неинфекционных заболеваний в России: особенности, динамика, прогноз. Терапевтический архив 2017; 89(1): 5-13.
3. Орлов А.Е. Научное обоснование системы обеспечения качества в условиях многопрофильной больницы. // Автореф. дис. док. мед. наук. 2015. М. 44 с. М.
4. Петров М.В., Полюкова М.В., Дронова А.А. Социологические опросы как важный инструмент менеджмента качества медицинской помощи. // Вопросы экономики и права. 2012. №2: 116-120.
5. Natasa M. Mihailovic, Sanja S. Kocic, GoranTrajkovic, Mihajlo Jakovljevic. Satisfaction with Health Services among the Citizens of Serbia // Front Pharmacol. 2017; 8: 50.