

УДК 616.98 : 578.834.1 ] 614.812

Н.С. Киселева, К.В. Янченко

**Мнение пациентов, госпитализированных с новой коронавирусной инфекцией о качестве медицинской помощи в стационарных условиях**

*Дальневосточный государственный медицинский университет, г. Хабаровск  
Контактная информация: Н.С. Киселева, e-mail: [nadik1999@mail.ru](mailto:nadik1999@mail.ru)*

**Резюме**

В статье анализируются результаты социологического исследования для изучения удовлетворенности медицинской помощью больных, госпитализированных с Covid-19 в медицинские организации г. Хабаровска.

**Ключевые слова:** удовлетворенность качеством медицинской помощи, больные с диагнозом Covid-19, стационарное лечение.

Kiseleva N.S., Yanchenko K.V.

**Satisfaction with the quality of medical care of hospitalized patients with a new coronavirus infection**

*Far Eastern State Medical University, Khabarovsk  
e-mail: [nadik1999@mail.ru](mailto:nadik1999@mail.ru)*

**Summary**

The article analyzes the results of a sociological research to study the satisfaction with medical care of patients hospitalized with Covid-19 in medical organizations in Khabarovsk.

**Key words:** satisfaction with the quality of medical care, patients diagnosed with Covid-19, inpatient treatment

**Введение**

Законодательство нашей страны, в первую очередь Федеральные законы №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ» определяют качество и доступность медицинской помощи как основной принцип здравоохранения. При этом большое внимание уделяется степени удовлетворенности пациента. Невзирая на неоднородность его трактовки, как меры каче-

ства медицинской помощи, не вызывает сомнения необходимость его изучения, так как он достаточно точно отражает позитивные и негативные тенденции в стационаре, позволяет выявить факторы, снижающие качество медицинского обслуживания [2, 4, 5, 6].

В условиях пандемии новой коронавирусной инфекции стационарам в короткие сроки пришлось переходить в непривычный режим работы, что не могло не сказаться на качестве оказываемой помощи. В настоящее время научных публикаций с предоставлением дан-

ных по анализу удовлетворенности пациентов с Covid-19 лечением в стационаре пока немного [1, 3]. В связи с этим, целенаправленное изучение данной проблемы будет очень актуально.

### Цель исследования

Для достижения цели использовались следующие методы – социологический и статистический. Исследование проводилось с октября 2020 года по апрель 2021г. Объектом исследования были пациенты с диагнозом «Новая коронавирусная инфекция, внебольничная пневмония», находившиеся на стационарном лечении. Опрошен 51 пациент. Пациентам предлагалось заполнить анкету, состоящую из вопросов общего характера (возраст, место работы, образование, месяц нахождения в стационаре и др.) и вопросов, направленных на изучение оценки работы медработников и их взаимоотношений

с пациентами; оценки качества лечения; оценки удовлетворенности. Показатели оценивались по пятибалльной системе. Ответы респондентов с 4 и 5 баллами учитывались как «хорошо», с 3 баллами – «удовлетворительно», с 2 и 1 баллом – «неудовлетворительно». Статистическая обработка материала включала расчет относительных и средних показателей и их ошибок, определение t-критерия Стьюдента. Различия показателей считались достоверными при  $p < 0.05$ . Для выявления статистических связей использовался метод  $\chi^2$  по Пирсону, результаты считались достоверными при числе степеней свободы 1, при критическом значении  $\chi^2 - 3,8$  и выше –  $p < 0,05$ , а при  $\chi^2 - 6,635$  и выше –  $p < 0,01$ .

### Обсуждение результатов

Выборочная совокупность охватила разные социально-демографические группы пациентов. Более половины респондентов были женского пола (Рис.1)...

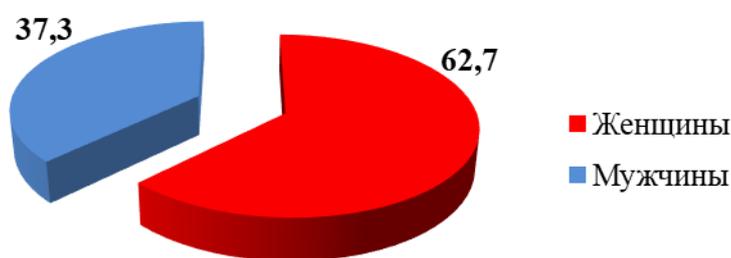


Рис. 1. Распределение респондентов по полу (%).

По возрастному признаку преобладали пациенты 61-70 лет, они составили более четверти опрошенных. Медианный возраст респондентов составил 58 лет [31-81].

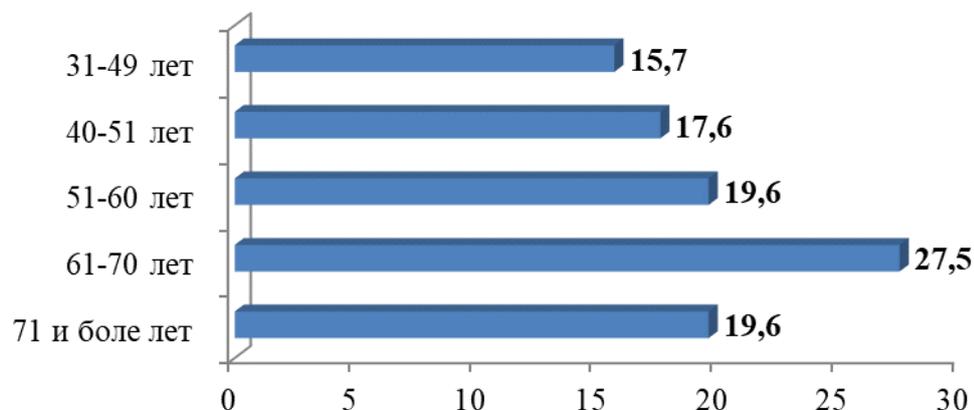


Рис. 2. Распределение респондентов по возрасту (%).

По уровню образования преобладали лица со средним специальным образованием – они составили почти половину всех респондентов. Высшее образование имеет около 40% опрошенных, среднее образование – примерно 14%. В про-

фессиональном отношении преобладали пенсионеры – одна треть пациентов, на втором месте – работники бюджетных организаций – около 30%, на третьем – коммерческих предприятий – 21%, (Рис.3, Рис.4).

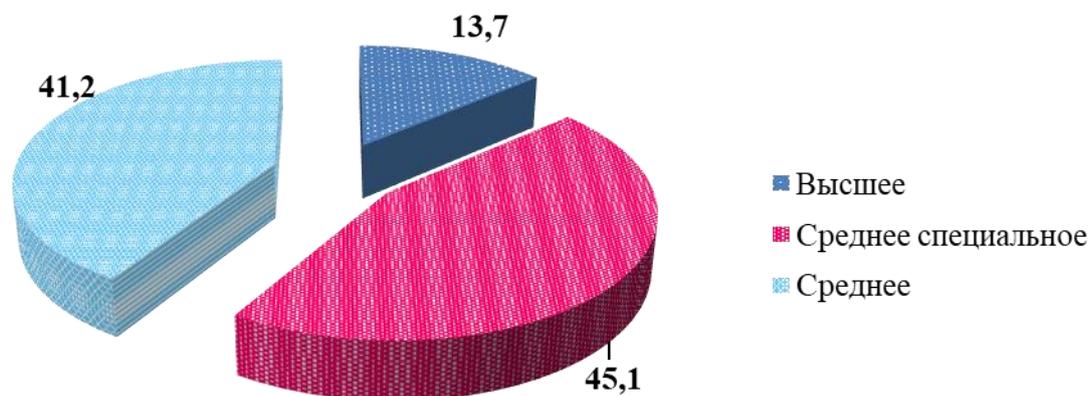


Рис. 3. Распределение респондентов по уровню образования (%).

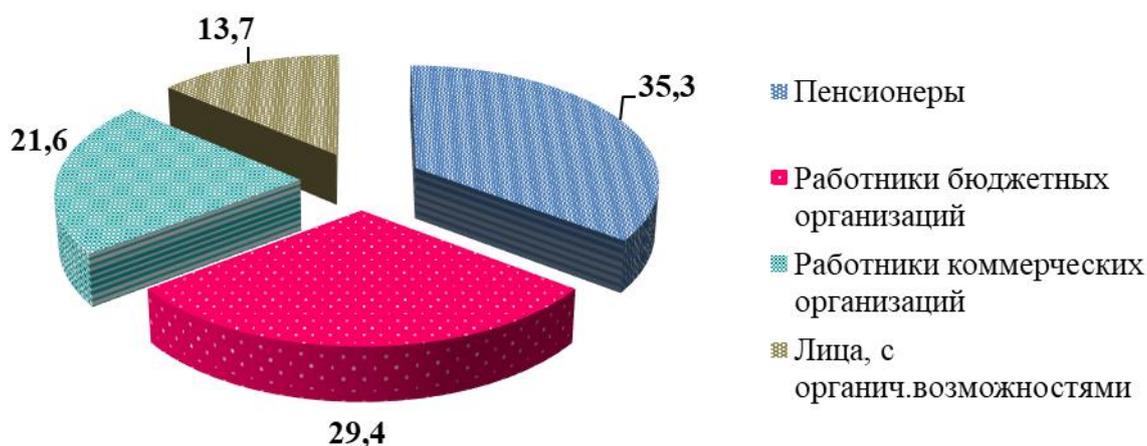


Рис. 4. Распределение респондентов по занятости (%).

Оценка взаимоотношения медработников с пациентами проводилась раздельно относительно врачей и медсестер, при этом, статистически значимых раз-

личий выявлено не было. Большинство респондентов расценили отношение медработников к пациенту как хорошее (Рис.5).

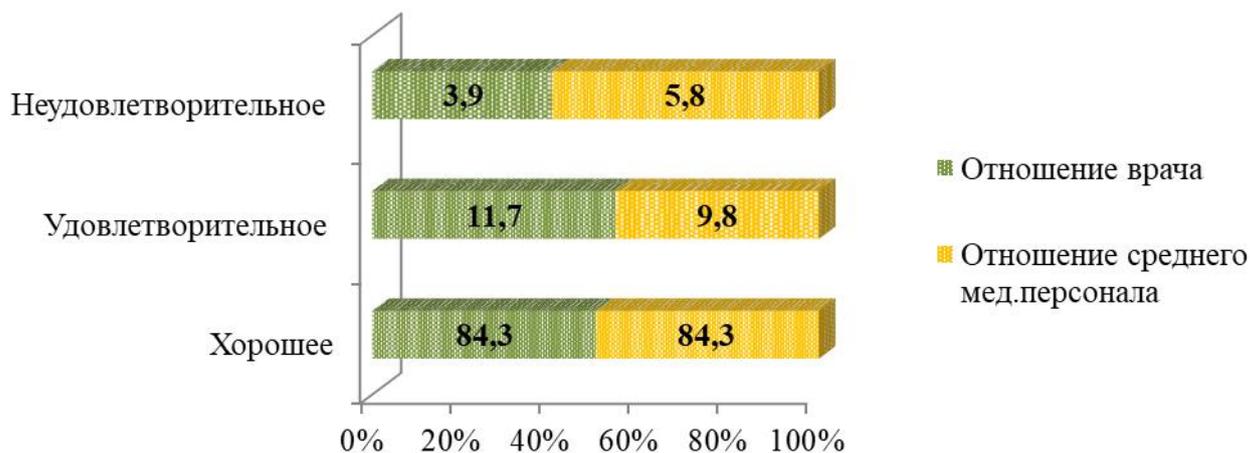


Рис. 5. Удовлетворенность пациентов отношением к ним медицинского персонала (%).

Работа медицинского персонала оценивалась исходя из ответов на вопросы о скорости назначения лечения врачом при ухудшении состояния; объясне-

нии результатов анализов, целей и хода лечения; об оценке удовлетворенности работой лечащего врача, среднего и младшего медперсонала. Быстроту реакции врача на ухудшение

Учебно-исследовательская работа студентов Н.С. Киселева, К.В. Янченко 5  
 Мнение пациентов, госпитализированных с новой коронавирусной инфекцией о качестве...  
 состояния оценили на «хорошо» Объяснением результатов анализов оста-  
 76,47±5,94% респондентов, «удовлетво- лись не удовлетворены 15,7±5,09% респон-  
 рительно» – 13,73±4,82%, «неудовлетво- дентов (Рис. 6) .  
 рительно» – 9,8±4,16%.

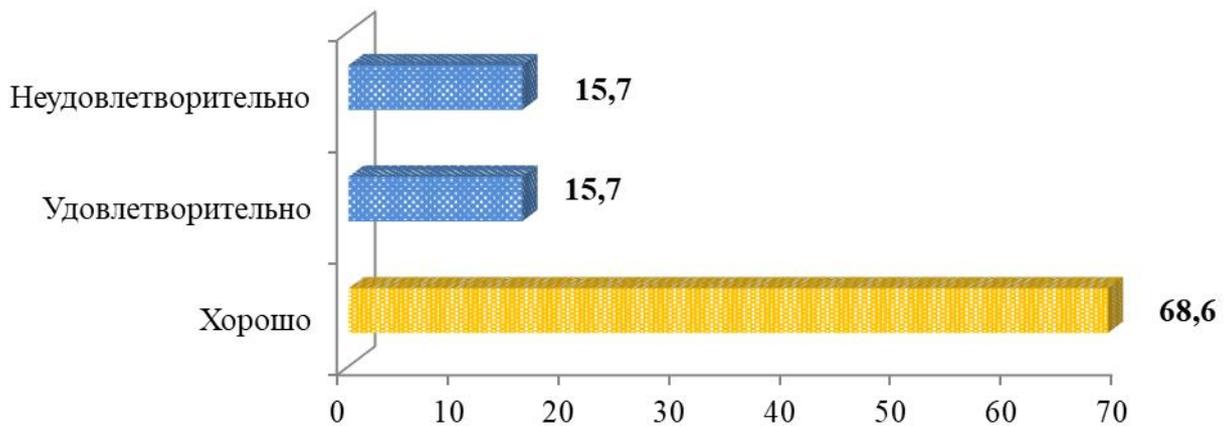


Рис. 6. Удовлетворенность пациентов объяснением результатов исследования (%).

При этом установлено, что уровень образования влияет на оценку данного параметра: люди со средним образованием достоверно чаще не удовлетворены уровнем объяснения результатов анализов врачом ( $df=1, \chi^2=4,84, p<0,05$ ).

Удовлетворенность работой медицинских работников оценивалась раз-

дельно для врачей, медсестер и младшего медперсонала. Большинство пациентов были удовлетворены работой сотрудников больницы, при этом статистически значимых различий между оценкой работы медперсонала разного звена выявлено не было (Рис.7).

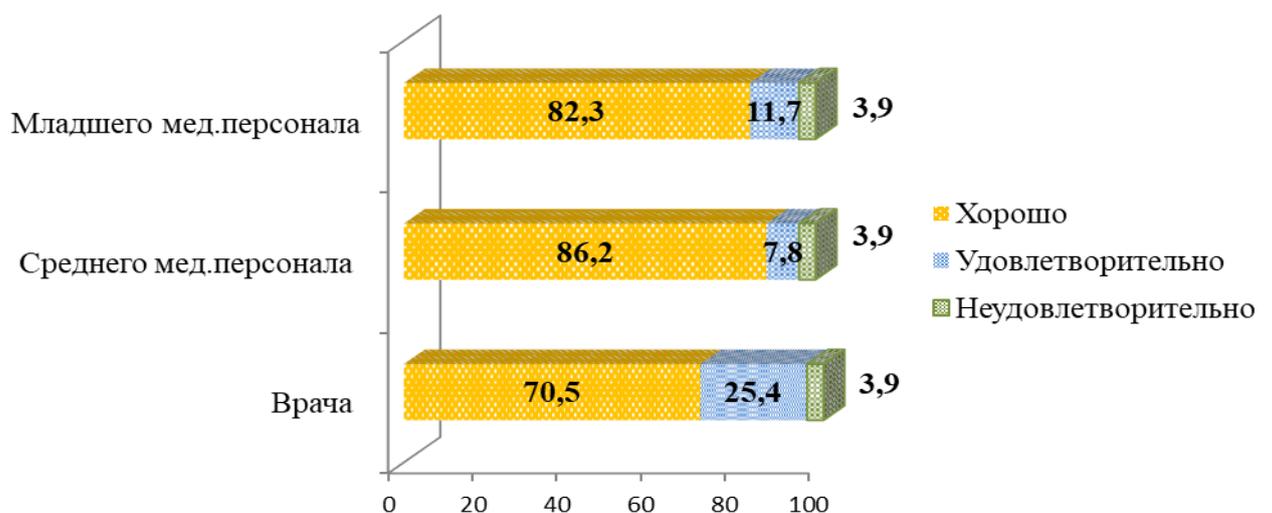


Рис. 7. Удовлетворенность пациентов работой медицинского персонала (%).

Нами было выявлено, что на удовлетворенность работой врачей и младшего мед персонала влияло время нахождения в стационаре (время первой/второй волны COVID-19, период со снижением заболеваемости НКИ в крае) -  $df=1$ ,  $\chi^2=10,25$ ,  $p<0,01$  и  $df=1$ ,  $\chi^2=4,06$ ,  $p<0,01$ . На вопрос о том, с чем связывают паци-

енты снижение удовлетворенности работой медицинского персонала, более половины отметили, что причиной является высокая нагрузка в стационаре, 6% считают причиной недостаточную квалификацию врачей и одна треть затруднилась ответить на данный вопрос (Рис. 8).

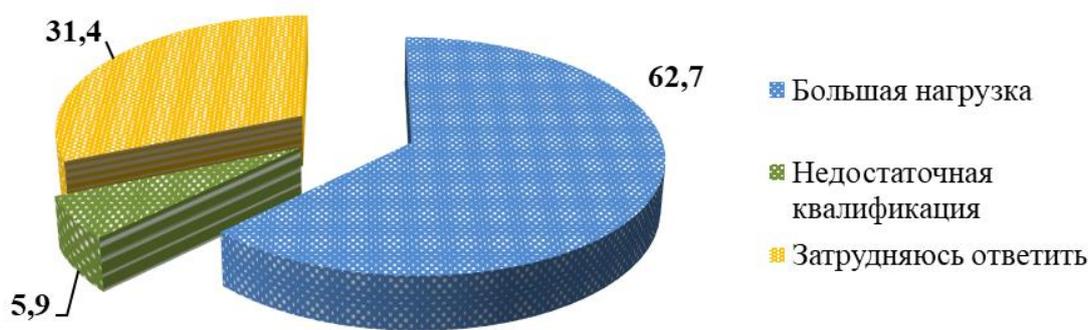


Рис. 8. Причины, повлиявшие на снижение удовлетворенности пациентов работой медицинского персонала (%).

Качеством лечения в стационаре остались не удовлетворены всего 2% опрошенных, а  $\frac{3}{4}$  расценивают его как хорошее (Рис. 9). Следует отметить, что

большинство пациентов довольны частотой осмотра лечащим врачом (86,7%).

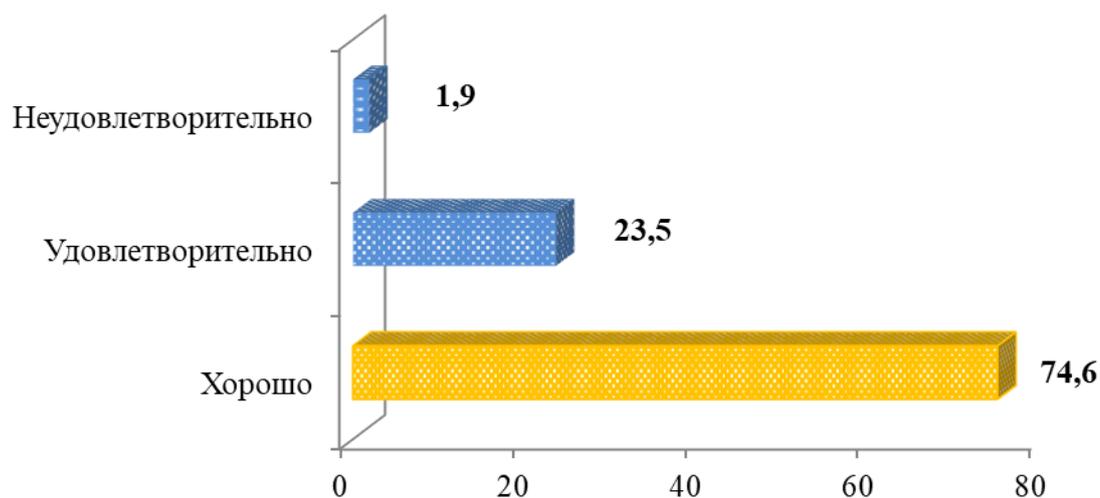


Рис. 9. Оценка удовлетворенности пребывания в стационаре пациентов (%).

Оценка удовлетворенности пребывания в стационаре включала в себя пункты – условия пребывания в палатах, организация медицинской помощи в данном ЛПУ. В большинстве своем пациенты были удовлетворены организацией медицинской помощи. Лишь 6% считают ее неудовлетворительной. Средняя оценка качества медицинской помощи составляет  $4,12 \pm 0,12$  балла, при этом значимых различий оценок мужчин и женщин не выявлено (мужчины –  $4,05 \pm 0,2$ , женщины –  $4,16 \pm 0,16$ ,  $p > 0,05$ ).

Также респондентам предлагался вопрос, в котором в произвольной форме необходимо было выразить причины неудовлетворенности пребывания в больнице. Воспользовался этой возможностью примерно каждый 4 опрошенный. Среди высказываний большинство замечаний касалось санитарно-гигиенических условий пребывания в палатах, недоста-

точности необходимых лекарственных средств и кислородных аппаратов и деонтологических аспектов.

### Заключение

Проведенное исследование показало, что:

1. В целом респонденты удовлетворены организацией медицинской помощи госпитализированным пациентам с COVID-19. Средняя оценка качества медицинской помощи составила  $4,12 \pm 0,12$  балла. Доля неудовлетворенных пациентов -  $5,9 \pm 3,29\%$  опрошенных,  $p > 0,05$ .

2. На снижение удовлетворенности работой медицинского персонала статистически значимо повлияло время нахождения в стационаре -  $df=1$ ,  $\chi^2=10,25$ ,  $p < 0,01$  и  $df=1$ ,  $\chi^2=4,06$ ,  $p < 0,01$  для врачей и младшего медперсонала соответственно. При этом более половины респондентов ( $62,7\%$ ) считают, что

3. Лица с высшим образованием достоверно выше оценили объяснения врача о результатах анализов, ходе лечения по сравнению с пациентами со средним ( $df=1$ ,  $\chi^2=4,84$ ,  $p<0,05$ ).

Исследование выполнено под научным руководством д.м.н., профессора кафедры общественного здоровья и здравоохранения Дальневосточного государственного медицинского университета Л.В. Солохиной.

### Список литературы

1. Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Иркутская область / Режим доступа: URL. <http://anketa.rosminzdrav.ru/staticogvjustank/14/1>.

2. Бугаева И.А. Социальные проблемы охраны здоровья населения малых городов: социологический анализ. Автореферат дис. ... канд. соц. наук: 22.00.03 / Бугаева Ирина Александровна; [Место защиты: С.-Петерб. гос. экон. ун-т]. - Санкт-Петербург, 2016.

3. Гриднев О.В., Перихов В.И., Колиев М.Т. Пандемия COVID-19: реализованные решения и предстоящие задачи в сфере общественного здравоохранения / О. В. Гриднев, В. И. Перхов, М. Т. Кали-

4. Москвина С.С. Медико-организационные аспекты удовлетворенности взрослых пациентов оказанием медицинской помощи в поликлиниках и стационарах. Автореферат дис. ... канд.мед.наук: 14.02.03 / Москвина Светлана Сергеевна; [Место защиты: Всерос. науч.-исслед. ин-т ж.-д. гигиены]. - Москва, 2013.

5. Огнева Е.Ю., Хальфин Р.А., Мадьянова В.В., Таджиева И.Я. Оценка доступности и качества медицинской помощи в муниципальных учреждениях здравоохранения /Е.Ю. Огнева, Р. А. Хальфин, В. В. Мадьянова, И. Я. Таджиев // Проблемы стандартизации в здравоохранении. 2010. № 1–2. С. 30–39.

6. Османова Ш.Х. Управление качеством медицинской помощи путём анализа мнения пациентов. Бюллетень медицинских интернет конференций 2013 год.