

УДК 614.2 + 616 – 082 (571.62)

О.В. Лемещенко, А.И. Вербицкий, К.А. Ермолаева

**Анализ удовлетворенности пациентов медицинской помощью на примере ряда медицинских организаций Хабаровского края**

*Дальневосточный государственный медицинский университет, г. Хабаровск*

Контактная информация: О.В. Лемещенко, e-mail: [kiko@mail.fesmu.ru](mailto:kiko@mail.fesmu.ru). (ORCID: 0000-0002-1051-0958)

**Резюме**

Результаты оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в различных медицинских организациях показали, что жители крупных городов выдвигают более высокие требования к условиям предоставления медицинской помощи и уделяют большее внимание профессионализму врачей, чем действиям среднего медицинского персонала. Ключевыми факторами, влияющими на удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием, являются следующие: качество обслуживания персоналом, время ожидания, условия пребывания в стационаре, отношения с медицинским персоналом, наличие необходимых лекарственных препаратов и доступность дополнительных диагностических исследований.

**Ключевые слова:** удовлетворенность, стационар, условия пребывания, отношение персонала

O.V. Lemeshchenko, A.I. Verbitsky, K.A. Ermolaeva

**Analysis of patient satisfaction with medical care using the example of a number of medical organizations in Khabarovsk Krai**

*Far Eastern State Medical University, Khabarovsk*

**Summary**

The results of the assessment of patient satisfaction with the quality of medical care in various medical organizations have shown that residents of large cities place higher demands on the conditions of medical care and pay more attention to the professionalism of doctors than the actions of the average medical staff. The key factors affecting patient satisfaction with medical care are the following: the quality of staff care, waiting time, hospital conditions, relationships with medical staff, availability of necessary medications, and availability of additional diagnostic tests.

**Key words:** satisfaction, hospital, conditions of stay, staff attitude

**Введение**

Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи является комплексным показателем, отражающим успешную реализацию пациентоориентированного подхода в предоставлении медицинских услуг. Этот показатель связан с улучшением результатов лечения и

благоприятным финансовым положением медицинской организации.

**Материалы и методы**

В рамках нашего исследования мы поставили цель изучить и оценить уровень удовлетворенности населения медицинской по-

мощью, а также выявить его зависимость от различных факторов.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Оценить основные показатели удовлетворенности пациентов медицинской помощью.

2. Сравнить удовлетворенность пациентов оказываемой медицинской помощью в различных медицинских организациях.

3. Выявить основные критические точки, влияющие на удовлетворенность пациентов оказываемой медицинской помощью.

Был проведен анализ анкет, полученных от пациентов крупных стацио-

нарных медицинских организаций городов Хабаровска, Амурска и Комсомольска-на-Амуре с примерно одинаковым количеством пациентов.

Расчет минимального числа наблюдений вычислялся для исследования средней точности с мощностью критерия не менее 80% и уровнем значимости не ниже 0,05.

Все группы не имели значимых различий по возрасту и полу, имели нормальное распределение и схожие дисперсии и были пригодны для сравнения.

Один из ключевых факторов, формирующих первое впечатление об организации и влияющих на удовлетворенность пациентов оказанной помощью, - это время ожидания в отделении неотложной помощи и время ожидания плановой госпитализации (Рис. 1).

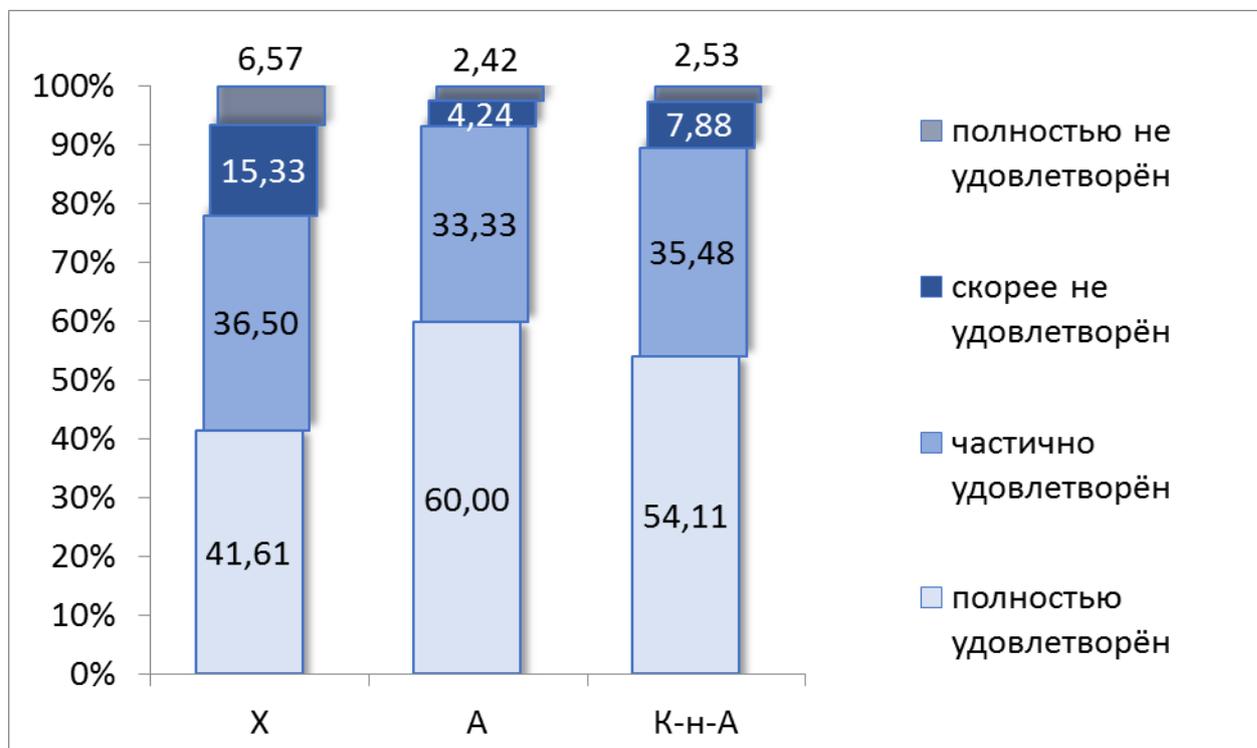


Рис. 1. Удовлетворенность отношением персонала, продолжительностью и условиями ожидания в приемном покое (%).

Следует отметить, что сроки ожидания плановой госпитализации значительно отличались, что, в том числе, может быть связано с загруженностью учреждений и численностью населения района обслуживания (Рис. 2).

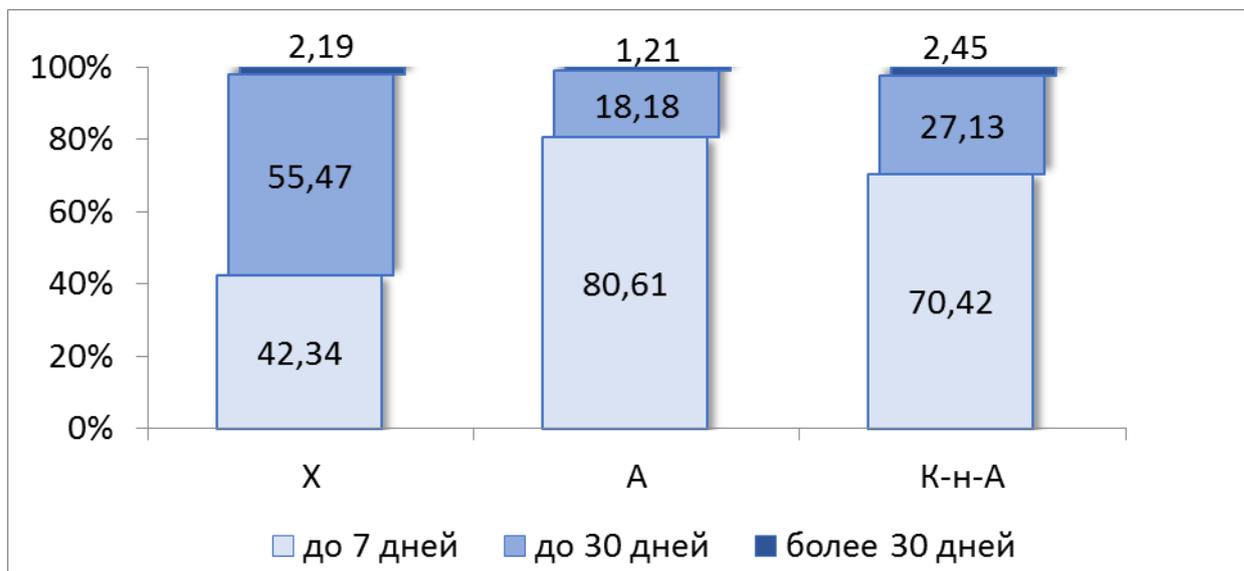


Рис. 2. Сроки ожидания плановой госпитализации (%).

В учреждениях Амурска и Комсомольска-на-Амуре отмечается более высокий уровень удовлетворенности персоналом, продолжительностью и условиями ожидания в приемном покое, чем в Хабаров-

ске (Рис.3). Также замечено, что среднее время ожидания в этих учреждениях ниже. Анализ показал сильную корреляцию между временем ожидания и уровнем неудовлетворенности ( $r=0,81$ ).

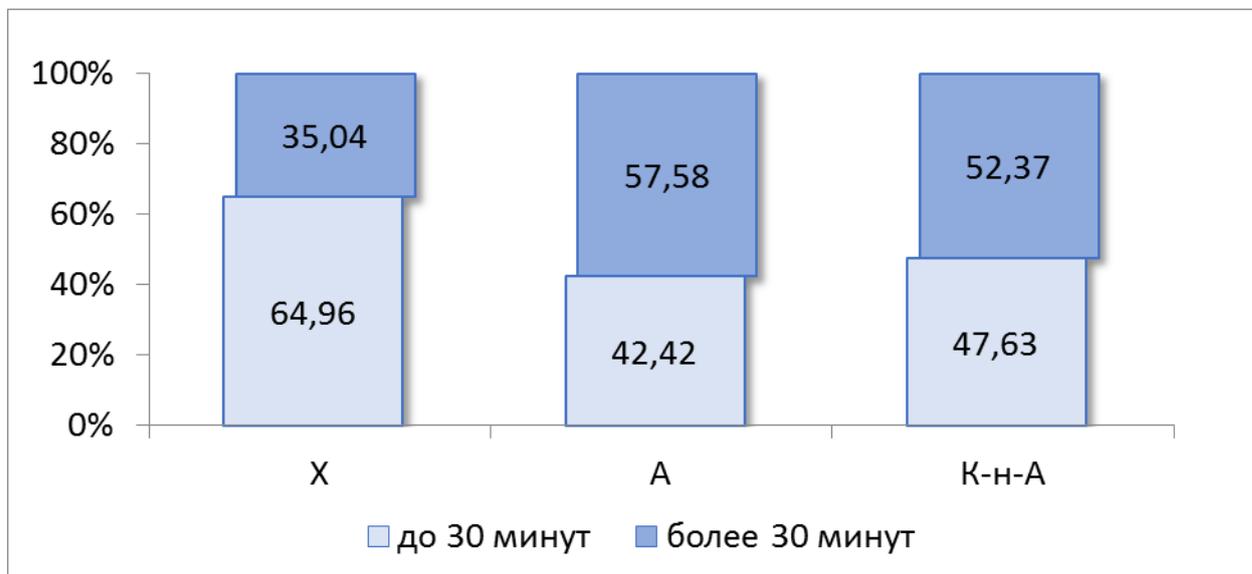


Рис. 3. Время ожидания в приемном покое (%).

Для оценки уровня удовлетворенности пациентов также были учтены условия пребывания в стационаре, вклю-

чая качество питания, состояние палаты и соблюдение режима дня (Рис. 4).

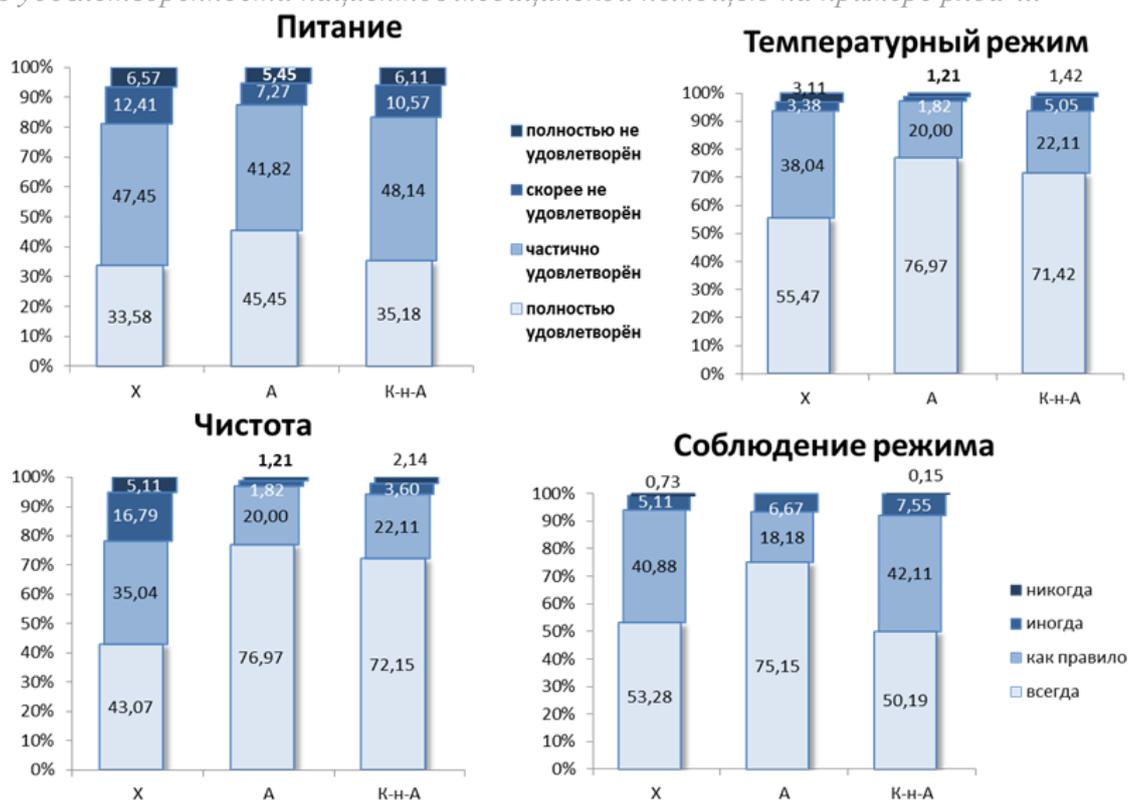


Рис. 4. Удовлетворенность условиями пребывания в стационаре (%).

Подавляющее большинство пациентов остались довольны качеством питания и соблюдением режима, однако качество уборки палат, проветривание помещений и освещенность вызвали больше претензий у пациентов из Хабаровска по сравнению с респондентами из Амурска и Комсомольска. В частности, 21,90% пациентов из Хабаровска выразили частичное или полное неудовлетворение, в то время как только 3,03% и 2,91% респондентов из Амурска и Комсомольска соответственно имели претензии по этим параметрам ( $p < 0,01$ ).

Помимо условий пребывания, отношение персонала к пациентам играет значительную роль в общей оценке учреждения. Проведенный анализ показал,

что большинство пациентов высоко оценивают отношение персонала, описывая его как хорошее или отличное. Уровень удовлетворенности работой врачей составляет от 77% до 85% пациентов, а среди медицинского персонала – от 70% до 90%.

В городе Хабаровске пациенты высоко оценили отношение врачей (77%), однако медицинские сестры получили оценку ниже (71%). В то же время, в Комсомольске и в Амурске ситуация обратная: пациенты оценили отношение медицинских сестер выше, чем отношение врачей (87% и 82% соответственно).

Финансовые затраты на лечение могут существенно повлиять на социальное благополучие, уменьшив удовлетворенность получае-

мой помощью, особенно если возникают неожиданные дополнительные расходы.

При оценке доступности лекарственных средств выяснилось, что каждый пятый опрошенный предпочел при-

обретать лекарства самостоятельно, вместо использования предоставляемых бесплатно медицинскими учреждениями препаратов. Причиной такого выбора стало неудовлетворение качеством бесплатных препаратов (Рис. 5).

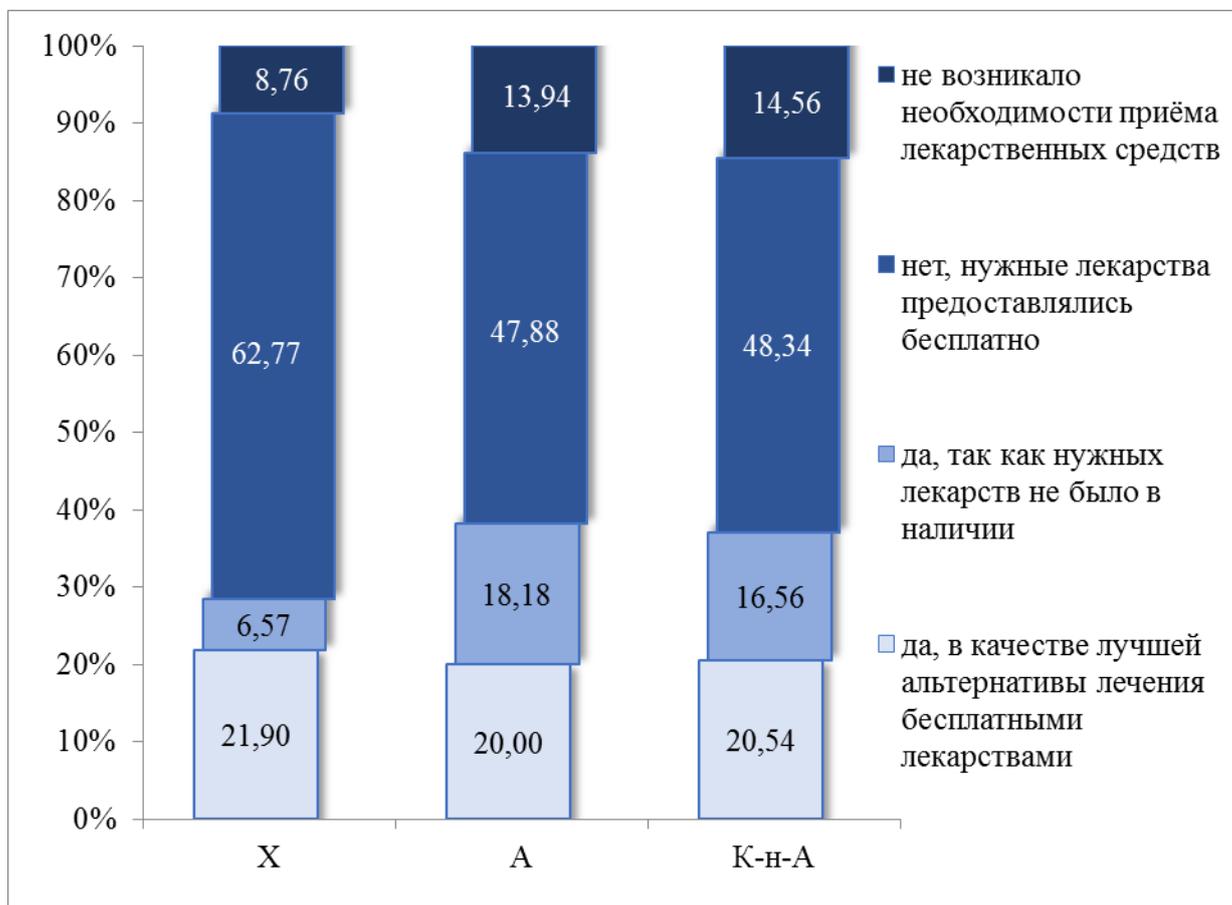


Рис. 5. Обеспеченность пациентов лекарственными средствами (%).

В 6-18% случаев пациентам приходилось самостоятельно покрывать расходы на лекарства из-за их отсутствия в медицинских учреждениях. Особенно остро эта проблема проявлялась в городах Амурск и Комсомольск-на-Амуре, где каждый шестой пациент сталкивался с подобной необходимостью.

Пациенты из г. Хабаровска чаще, чем другие, оплачивали дополнительные диагностические исследования (21,2% против 7,3% и 9,2% соответственно)

( $p < 0,01$ ). Большинство из них принимали это решение по собственной инициативе, стремясь повысить качество диагностики и обеспечить себя дополнительной защитой.

Общая оценка пациентами условий оказания медицинской помощи показала, что в г. Хабаровске в 2,4 раза было больше полностью неудовлетворенных и в 2,3 раза меньше полностью удовлетворенных.

Несмотря на ограниченное наличие лекарственных препаратов и медицинского персонала, опрос среди пациентов учреждений г.

Амурска и г. Комсомольска-на-Амуре показал, что уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи здесь оказывается выше, чем можно было бы ожидать.

Отмечалась заметная ( $r=0,52$ ) связь между возрастом пациентов и уровнем удовлетворенности, а также связь удовлетворенности с отношением к пациенту среднего медицинского персонала ( $r=0,67$ ) и с наличием в палатах дополнительных «элементов уюта» ( $r=0,54$ ), которые не входят в стандарт оснащения и не всегда соответствуют санитарным нормам, но для 14% опрошенных являются показателем заботливого отношения к пациенту.

Группой, наиболее критично относящейся к качеству медицинской помощи, оказываемой им, оказались мужчины в возрасте от 30 до 45 лет, живущие в крупных городах и наименее удовлетворенные услугами здравоохранения.

### **Заключение**

Исследование удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в различных медицинских учреждениях показало, что жители крупных городов выдвигают более строгие требования к условиям обслуживания и чаще оценивают профессионализм врачей, чем работу среднего медицинского персонала.

Важными факторами, влияющими на удовлетворенность пациентов получаемой медицинской помощью, являются отношение медицинского персонала и время ожидания медицинской помощи. Исследования также показывают, что уровень удовлетворенности связан с возрастом пациентов, причем наиболее высокие требования к оказанию медицинской помощи выдвигают лица мужского пола в возрасте 30-45 лет, проживающие в крупных городах.

### **Список литературы**

1. Кобякова О.С., Деев И.А., Тюфилин Д.С., Куликов Е.С., Табакаев Н.А., Воробьева О.О. Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? // Электронный научный журнал «Социальные аспекты здравоохранения». № 3 (49). 2016.
2. URL: [http://vestnik.mednet.ru/content/view/753/30/la ng\\_ru/](http://vestnik.mednet.ru/content/view/753/30/la ng_ru/) [Дата обращения: 01.03.2025]
3. Садовой М.А., Кобякова О.С., Деев И.А., Куликов Е.С., Табакаев Н.А., Тюфилин Д.С., Воробьева О.О. Удовлетворенность качеством медицинской помощи: «Всем не угодишь» или «Пациент всегда прав»? // Бюллетень сибирской медицины. 2017. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-kachestvom-meditsinskoy-pomoschi-vsem-ne-ugodish-ili-patsient-vsegda-prav> [Дата обращения: 01.03.2025]