

УДК 614.2:616-052

**ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ О КАЧЕСТВЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ,  
ОКАЗЫВАЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
В АМБУЛАТОРНЫХ УЛОВИЯХ**

*Стебунов Р. С., Сальников Д. С.*

**Научный руководитель: старший преподаватель Я. И. Будник**

**Учреждение образования**

**«Гомельский государственный медицинский университет»  
г. Гомель, Республика Беларусь**

***Введение***

Оценка качества, оказываемых медицинских услуг является неотъемлемой частью развития медицинских организаций. Качество оказываемых услуг медицинскими организациями является многомерным показателем, включающий в себя разные факторы. Одним из таких факторов является удовлетворенность пациентов [1], которая складывается из субъективных факторов и имеет прямую зависимость от уровня ожиданий [2]. И это обстоятельство непременно затрудняет оценку степени удовлетворенности пациентов медицинской помощью. Поэтому важным моментом обеспечения ее качества является изучение мнения населения относительно работы системы здравоохранения.

Поскольку это обстоятельство затрудняет оценку степени выраженности удовлетворенности населения медицинской помощью, наиболее информативным методом изучения мнения пациентов относительно работы системы здравоохранения признано проведение социологических опросов [2].

***Цель***

Изучить мнение пациентов о качестве медицинской помощи в организациях здравоохранения и на основе этого разработать практические рекомендации для улучшения качества медицинской помощи амбулаторным больным.

***Материал и методы исследования***

Сбор данных осуществлялся методом анкетного опроса. Опрос проводился сплошным методом в отделениях терапевтического профиля стационара и в городских поликлиниках в 2022 г. Разработанная анкета состояла из 22 вопросов. Статистическая обработка результатов исследования проводилась на персональном компьютере с использованием программы «Statistica» 10.0. Количественные переменные представлены в виде среднего значения.

***Результаты исследования и их обсуждение***

В опросе приняла участие 164 человека: 34,1 % мужчин и 65,9 % женщин. Среди респондентов были представлены все возрастные группы взрослого населения: от 18 до 30 лет — 70,7 %, от 31 до 50 лет — 14 %, от 51 до 60 лет — 14,4 %, более 60 лет — 0,6 %.

Жители города — 95,1 %, 4,9 % — жители сельской местности.

Высшее образование у 57,3 % респондентов, среднее — у 37,8 %, 4,9 % имели среднее специальное образование.

Подавляющее большинство респондентов причиной посещения поликлиники отмечают плановый медицинский осмотр и острое или хроническое заболевание — 84,1 и 78 % опрошенных соответственно. По поводу диспансеризации обращались лишь 12 % пациентов, а выписка рецепта явилась причиной посещения поликлиники у 14,6 % опрошенных.

Порядок работы поликлиники по месту жительства полностью устраивает 25 % опрошенных, устраивает частично 67,1 %, 7,9 % — не устраивает абсолютно.

Причинами, по которым пациентов не устраивает работа поликлиники, являются следующие: расписание работы специалистов — 37,6 %, уровень квали-

фикации специалистов — 14,9 %, 21,3 % не удовлетворены отношением. Отсутствие желаемых результатов не устраивает 12,1 %, 14,1 % — длительные ожидания в очередях и сложность попадания к узким специалистам.

На ожидание своей очереди в регистратуру 80,6 % опрошенных тратят не более 30 мин, 14,6 % — не более 1 ч и 3,6 % — более 2 ч. Остальные 1,2 % респондентов записывались через интернет.

Ожидание своей очереди перед кабинетом врача занимает значительно больше времени, 48,1 % респондентов тратит на это до 1 ч. У 29,9 % это занимает не более 30 мин, а 22 % приходится ждать до 2 ч и более.

Обследованиями, проводимыми в поликлиниках по месту жительства удовлетворено 76,8 % опрошенных, 23,2 % не удовлетворены.

Работу врачей поликлиники в целом 47 % опрошенных оценили как «удовлетворительно», «хорошо» — 42 % и лишь 6,1 % как «очень хорошо». А 4,9 % респондентов были не удовлетворены ею.

При оценке работы медицинских сестер поликлиники в целом мы получили следующие результаты: ровно половина опрошенных (50 %) оценили ее как «хорошо», 35,4 % — «удовлетворительно», 10,4 % — «очень хорошо», 4,2 % — «неудовлетворительно».

На консультацию к узким специалистам 64,6 % пациентов записывались по телефону (через регистратуру), через врача общей практики — 20,1 %, по личному обращению — 15,3 %.

При этом, у большинства (36,6 %) опрошенных ожидание консультации узкого специалиста занимало от 3 до 7 дней, 28,7 % пациентов ожидали своей консультации от 1 до 3 дней, 21,3 % — более недели. И лишь 13,4 % получали консультацию в течение 1 дня.

В процессе лечения заведующий отделением осматривал лишь 15,9 % опрошенных пациентов.

Пришлось оплачивать медицинскую помощь из «своего кармана» 26,8 % респондентам, остальные 73,2 % с такой ситуацией не сталкивались.

С отсутствием необходимых специалистов в поликлинике не приходилось сталкиваться большинству (58,5 %) опрошенных, при этом 41,5 % столкнулись с отсутствием таких специалистов, как эндокринолог, оториноларинголог, дерматолог и кардиолог.

Почти половина (47,6 %) столкнулись с грубым или некорректным отношением со стороны сотрудников поликлиники.

Большинство пациентов отмечает улучшение самочувствия в процессе лечения в поликлинике — 59,1 %. У 40,9 % состояние здоровья не изменилось. Ухудшение состояния здоровья не отмечал никто.

Среди неудовлетворенных работой поликлиники большинство опрошенных причиной указывали невнимательное отношение врачей к ним — 55,7 %, невнимательное отношение среднего медицинского персонала — 20,6 %, 18,6 % отмечали некорректное отношение младшего медицинского персонала. При этом важно обратить внимание, что 5,1 % опрошенных не могли получить необходимую помощь без «материального поощрения».

Свою информированность о предоставлении медицинских услуг большинство оценили как «средняя» — 73,8 %, «высокая» — 18,3 % и лишь 7,9 % как «низкая».

По мнению большинства пациентов качество медицинского обслуживания за последние 2 года не изменилось — 64,6 %. 29,9 % считают, что качество улучшилось. Оставшиеся 5,5 % отмечают ухудшение качества оказания медицинской помощи.

### **Выводы**

Таким образом, среди опрошенных пациентов наибольшая удовлетворенность отмечается при оценке доступности и полноты исследованиями, проводимыми в

поликлинике. Средняя удовлетворенность — работой врачей, сроками ожидания медицинских услуг. Наименьшую удовлетворенность пациенты отмечают, оценивая организацию записи на прием к врачу, особенно к узким специалистам. Это приводит к тому, что далеко не во всех случаях возникновения и обострения заболевания пациенты обращаются в поликлинику.

Учитывая этот факт, необходимо оптимизировать работу регистратуры: увеличить возможность электронной записи на прием к врачу, организовать call-центры.

Повысить удовлетворенность пациентов медицинской помощью можно путем проведения внутреннего аудита в учреждениях здравоохранения с целью определения отрицательных факторов, оказывающих влияние на реализацию ожиданий пациентов при обращении за медицинской помощью.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. *Сәрсембайқызы, Г.* Анкета удовлетворенности пациентов медицинской помощью. Разбор проблем и рекомендации по разработке. Аналитический обзор (Policy brief) / Г. Сәрсембайқызы, Т. С. Бекс. Нур-Султан: РГП «Республиканский центр развития здравоохранения», 2019. 32 с.

2. *Артемьева, М. А.* Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в различных условиях ее предоставления / М. А. Артемьева // Наука молодых (Eruditio Juvenium). 2017. Т. 5, № 3. С. 389–399.