



## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ БОЛЬНЫХ ХРОНИЧЕСКИМИ ДЕРМАТОЗАМИ ПОЛУЧАЕМОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

Е.Е.Жильцова<sup>1</sup>, Л.Р.Чахоян<sup>2</sup>, О.Е.Коновалов<sup>3,4</sup>, М.А.Ходорович<sup>3</sup>

1. ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 390026, Российская Федерация, г. Рязань, ул. Высоковольная, д. 9
2. ООО «Клиника омоложения Левона Чахояна», 127051, Российская Федерация, г. Москва, ул. Трубная, д. 15
3. ФГАУ ВО «Российский университет дружбы народов», 117198, Российская Федерация, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6
4. ФГБОУ ВО «Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 117997, Российская Федерация, г. Москва, ул. Островитянова, д. 1

### Резюме

Мнение пациентов о разных сторонах деятельности медицинских организаций зависит от многих факторов, среди которых наиболее значимыми являются место жительства, социальное положение, уровень образования, материального обеспечения и другие.

**Цель исследования.** Изучить удовлетворенность получаемой специализированной помощью пациентов с хроническими дерматозами в условиях мегаполиса.

**Материалы и методы.** Удовлетворенность пациентов с хроническими дерматозами качеством оказанных услуг в клиниках дерматовенерологического профиля была изучена на основе анкетного опроса 412 больных, проживающих в г. Москве.

**Результаты.** Качеством оказания дерматологической помощи были удовлетворены 74,0% пациентов, скорее удовлетворены, чем нет — 19,6%, скорее не удовлетворены, чем да — 5,8%, не удовлетворены — 0,6%. Внимательное и доброжелательное отношение медицинского персонала к пациентам в поликлинических и стационарных отделениях профильных медицинских организаций отметили 91,7% респондентов, невнимательное — 0,6% и затруднились с ответом — 7,7%. Большинство респондентов (97,8%) оценили график работы врачей как удобный, а время ожидания приема врача-дерматовенеролога в поликлинике как непродолжительное (96,8%). Минимальная доля пациентов (1,3%) указали на отказ в проведении необходимых, по их мнению, обследований и лечении.

**Заключение.** Большинство пациентов были удовлетворены полученной специализированной помощью и практически не испытывали трудностей при посещении профильных медицинских организаций ввиду достаточного их количества в разных районах города.

### Ключевые слова:

больные хроническими дерматозами, анкетный опрос, медицинская помощь, удовлетворенность пациентов, качество дерматологической помощи, посещение профильных медицинских организаций

### Оформление ссылки для цитирования статьи

Жильцова Е.Е., Чахоян Л.Р., Коновалов О.Е., Ходорович М.А. Удовлетворенность больных хроническими дерматозами получаемой медицинской помощью. Исследования и практика в медицине. 2019; 6(4): 168-173. DOI: 10.17709/2409-2231-2019-6-4-17

### Для корреспонденции

Коновалов Олег Евгеньевич, д.м.н., профессор, профессор кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены Медицинского института ФГАУ ВО «Российский университет дружбы народов», профессор кафедры общественного здоровья и здравоохранения, экономики здравоохранения Медицинского института ФГБОУ ВО «Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Адрес: 117198, Российская Федерация, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6

Адрес: 117997, Российская Федерация, г. Москва, ул. Островитянова, д. 1

E-mail: konovalov\_oe@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1974-9882>

**Информация о финансировании.** Финансирование данной работы не проводилось.

**Конфликт интересов.** Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Статья поступила 04.07.2019 г., принята к печати 01.12.2019 г.

## THE SATISFACTION OF PATIENTS WITH CHRONIC DERMATOSES ACCORDING TO THE MEDICAL CARE THEY RECEIVED

E.E.Ziltsova<sup>1</sup>, L.R.Chakhoyan<sup>2</sup>, O.E.Kononov<sup>3,4</sup>, M.A.Khodorovich<sup>3</sup>

1. I.P.Pavlov Ryazan State Medical University, 9 Vysokovolt'naya str., Ryazan 390026, Russian Federation

2. Levon Chakhoyan Rejuvenation Clinic, 15 Trubnaya str., Moscow 127051, Russian Federation

3. Peoples Friendship University of Russia (RUDN University), 6 Miklukho-Maklaya str., Moscow 117198, Russian Federation

4. N.I.Pirogov Russian National Research Medical University (RNRMU), 1 Ostrovityanova str., Moscow 117997, Russian Federation

### Abstract

The article deals with the opinion of patients about different activities of medical organizations. It was established that opinion of patients about the activities of medical organizations depends on many factors, among which the most important were the place of residence, social status, level of education, material security and others.

**Purpose of the study.** To study the satisfaction of patients with chronic dermatoses with the medical care they receive in a metropolis.

**Materials and methods.** The satisfaction of patients with chronic dermatoses with the quality of the services provided in dermatovenerological clinics was studied on the basis of a questionnaire survey of 412 patients living in Moscow.

**Results.** It was established that 74.0% of patients were satisfied with the quality of dermatological care, 19.6% were more likely satisfied than not, 5.8% were more unsatisfied than yes, 0.6% were not satisfied. The attentive and friendly attitude of medical personnel to patients in polyclinic and inpatient departments of specialized medical organizations noted in 91.7% of respondents, inattentive — in 0.6% and found it difficult to answer — 7.7%. The majority of respondents (97.8%) rated the schedule of doctors as convenient and waiting time for a dermatovenerologist's appointment in the clinic is not long (96.8%). The minimum proportion of patients (1.3%) indicated a refusal to conduct the necessary in their opinion examinations and treatment.

**Conclusion.** The majority of patients were satisfied with the specialized care received and practically had no difficulties visiting specialized medical organizations in view of their sufficient number in different areas of the city.

### Keywords:

patients with chronic dermatoses, questionnaire survey, medical care, satisfaction of patients, quality of dermatological help, visiting specialized medical organizations

### For citation

Ziltsova E.E., Chakhoyan L.R., Kononov O.E., Khodorovich M.A. The satisfaction of patients with chronic dermatoses according to the medical care they received. Research and Practical Medicine Journal (Issled. prakt. med.). 2019; 6(4): 168-173. DOI: 10.17709/2409-2231-2019-6-4-17

### For correspondence

Oleg E. Kononov, MD, PhD, DSc, professor of department of public health, health care and hygiene of Medical institute Peoples Friendship University of Russia (RUDN University), professor of the department of public health and health care, health economics, N.I.Pirogov Russian National Research Medical University (RNRMU) of the Health Ministry of Russia

Address: 6 Miklukho-Maklaya str., Moscow 117198, Russian Federation

Address: 1 Ostrovityanova str., Moscow 117997, Russian Federation

E-mail: kononov\_oe@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1974-9882>

**Information about funding.** No funding of this work has been held.

**Conflict of interest.** Authors report no conflict of interest.

## ВВЕДЕНИЕ

Повышение доступности и качества медицинской помощи, развитие профилактики заболеваний для широких слоев населения определены ориентирами социально-экономической стратегии развития Российской Федерации на период до 2020 г. При этом главной целью преобразований в здравоохранении должно быть обеспечение такого объема и качества медицинских услуг, которые соответствовали бы потребностям населения [1, 2].

В настоящее время одной из важных задач здравоохранения является необходимость учета мнений граждан при оказании медицинской помощи [3]. Под термином «удовлетворенность пациентов» подразумеваются формирование взглядов пациентов на характеристики медицинской помощи и указание личных оценок этих характеристик [4].

Мнение пациентов о разных сторонах деятельности медицинских организаций зависит от многих факторов, среди которых наиболее значимыми являются место жительства, социальное положение, уровень образования, материального обеспечения и другие [5, 6, 7]. В связи с этим могут быть существенные различия в уровне удовлетворенности пациентов медицинской и, в частности, дерматологической помощью, а также их информированности о предоставляемых медицинских услугах.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

В соответствии с целью исследования были отобраны объекты наблюдения — пациенты, страдающие хроническими дерматозами.



Рис. 1. Распределение пациентов по удовлетворенности качеством медицинской помощи в филиалах МНПЦ ДК ДЗМ, %

Fig. 1. Distribution of patients by satisfaction with the quality of medical care in the branches of MNPC DC DZM, %

Использовался эмпирический метод исследования — анкетирование. Плюсом этого метода является возможность охвата большого количества человек и получение наиболее точных данных.

Была использована специально разработанная анкета, которая содержала вопросы, касающиеся возраста и пола, социальной принадлежности, уровня образования больных, а также блока вопросов, касающихся удовлетворенности пациентов с хроническими дерматозами качеством оказанных услуг в клиниках дерматовенерологического профиля (отношение медицинского персонала к пациентам, причины неудовлетворенности больных оказываемой медицинской помощью, возникающие трудности при посещении медицинской организации).

Все опрошенные пациенты — 412 человек — наблюдались по поводу кожного заболевания в поликлиниках филиалов Московского научно-практического центра дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения г. Москвы (МНПЦДК ДЗМ).

Теоретические методы исследования — анализ и синтез были применены при обработке анкетных данных. Для выполнения расчетов использовалось соответствующее программное обеспечение: программа Excel и пакет стандартных статистических программ STATISTICA 6.0.

Математическая обработка полученных данных проводилась с использованием методов вариационной статистики. Доверительный интервал для средних величин вычислялся с заданным уровнем достоверности 0,95. Для оценки достоверности различий применялся параметрический критерий Стьюдента.

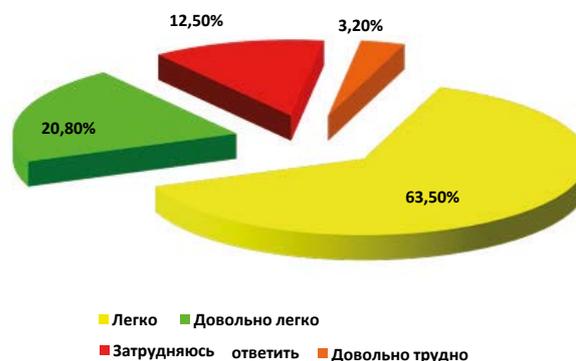


Рис. 2. Распределение пациентов по ответам на вопрос: «Легко ли Вам добираться до дерматовенерологического учреждения?», %

Fig. 2. Distribution of patients according to the answers to the question: "Is it easy for You to get to the dermatovenereological institution?", %

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Необходимость учета мнений граждан при оказании медицинской помощи в наше время стала одной из важных задач здравоохранения. Под термином «удовлетворенность» подразумеваются формирование взглядов пациентов на характеристики медицинской помощи и указание личных оценок этих характеристик.

Удовлетворенность пациентов с хроническими дерматозами качеством оказанных услуг в клиниках дерматовенерологического профиля была изучена на основе анкетного опроса 412 больных, проживающих в г. Москве. Средний возраст респондентов составил  $43,4 \pm 10,8$  года, доля женщин и мужчин составила 62,2% и 37,8% соответственно.

Опрошенные пациенты характеризовались тем, что были городскими жителями, преимущественно со средним специальным и высшим образованием, в основном служащими государственных учреждений и работниками коммерческих структур, состоящими в зарегистрированном браке, со средним материальным положением.

При ответе на вопросы внимательное и доброжелательное отношение медицинского персонала к пациентам в поликлинических и стационарных отделениях профильных медицинских организаций отметили 91,7% респондентов, невнимательное — 0,6% и затруднились с ответом — 7,7%. Отличий по половому признаку в ответах на данный вопрос не отмечалось. Различий по возрастным группам также отмечено не было.

На внимательное и доброжелательное отношение к себе и другим пациентам указали 88,9% мужчин и 93,3% женщин, то есть среди мужского населения оказалось больше пациентов, внимание медицинского персонала которым показалось недостаточным.

Качеством оказания дерматологической помощи в поликлинических и стационарных отделениях филиалов МНПЦДК ДЗМ были удовлетворены 74,0% пациентов, скорее удовлетворены, чем нет — 19,6%, скорее не удовлетворены, чем да — 5,8%, не удовлетворены — 0,6% (рис. 1).

Анализируя полученные данные, необходимо отметить, что количество респондентов, давших ответы «да» и «скорее да, чем нет» на вопрос об удовлетворенности медицинской помощью, составило большинство — 93,6%.

Отличий по гендерному признаку в ответах отмечено не было, однако пациенты в возрасте от 20 до 29 лет наиболее высоко оценили качество медицинской помощи, доля их положительных ответов приближалась к 100%, чуть менее позитивны

были респонденты в возрасте старше 60 лет, которые дали 86,8% положительных ответов.

Различие в ответах на вопрос об удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечалось у пациентов в зависимости от уровня образования, хотя и было незначительным.

Положительную оценку (сумма ответов «да» и «скорее да, чем нет») в большинстве случаев дали респонденты с общим средним (95,2%) и средним специальным (95,3%) образованием. Далее распределились респонденты с неоконченным высшим и высшим образованием (93,8% и 91,4% соответственно) и пациенты с неполным средним образованием (90,9%).

По мнению пациентов, неудовлетворенных оказанной медицинской помощью, для повышения качества дерматологической помощи необходимы улучшение материально-технической базы и внедрение информационной системы в работу всех медицинских учреждений.

Еще один показатель, который является неотъемлемой частью требований к оказываемой медицинской помощи, это ее доступность. Для более детального изучения данного параметра был предложен ряд вопросов, который, с нашей точки зрения, позволил дать достаточно объективную оценку.

Ответы на вопрос «Легко ли Вам добираться до медицинского учреждения?» были распределены следующим образом: легко — ответили 63,5% человек, довольно легко — 20,8%, затрудняюсь ответить — 12,5%, довольно трудно — 3,2% опрошенных. Таким образом, надо отметить, что пациенты практически не испытывали трудностей при посещении медицинских организаций ввиду достаточного их количества в разных районах города.

Большинство респондентов (97,8%) указали график работы врачей учреждения удобным и время ожидания приема врача-дерматовенеролога в поликлинике — непродолжительным (96,8%).

Минимальная доля пациентов (1,3%) указала на отказ в проведении необходимых, по их мнению, обследований и лечения, у остальных (98,7%) опрошенных подобных проблем не было отмечено.

В ходе анализа опроса респондентов было выявлено, что для всех пациентов являлось важным внимание медицинского персонала, доброжелательный контакт с врачом, получение комплексного обследования и лечения. Все вместе это можно охарактеризовать, как возможность получения квалифицированной медицинской помощи.

Высокая доля пациентов, удовлетворенных дерматологической помощью, показывает достаточно хороший уровень подготовки и квалификации врачебных кадров.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Согласно полученным данным, внимательное и доброжелательное отношение медицинского персонала к пациентам в поликлинических и стационарных отделениях профильных медицинских организаций отметили 91,7% респондентов, невнимательное — 0,6% и затруднились с ответом — 7,7%.

2. Качеством оказания дерматологической помощи в поликлинических и стационарных отделениях филиалов МНПЦДК ДЗМ были удовлетворены 74,0% пациентов, скорее удовлетворены, чем нет —

19,6%, скорее не удовлетворены, чем да — 5,8%, не удовлетворены — 0,6%.

3. Анализ анкетных данных позволяет отметить, что пациенты в большинстве случаев были удовлетворены оказываемой им медицинской помощью, не испытывали трудностей при посещении медицинского учреждения, а помощь, оказанная им, вполне соответствовала их нуждам и позволила справиться с проблемами здоровья.

4. Мнение граждан об оказании медицинской помощи является необходимым звеном для формирования стратегии повышения ее качества и должно учитываться учреждениями.

## Список литературы

1. Королёв С. В. Вильк М. Ф. Медико-социальная характеристика пациентов санатория, медицинская результативность, социальная удовлетворенность лечением. Клинический Опыт Двадцатки. 2014; 1 (21):61–63
2. Серов Д. В. Оценка доступности и удовлетворенность амбулаторно-поликлинической помощью взрослого населения г. Москвы. Российский Медико-Биологический Вестник Имени Академика И.П. Павлова. 2016; 24(2):31–37. DOI: 10.17816/PAVLOVJ2016231–37
3. Светличная Т. Г., Цыганова О. А. Медико-социологический подход к анализу удовлетворенности населения качеством медицинских услуг. Социальные аспекты здоровья населения. 2011; 3(19):6.
4. Юрьев В. К., Харбедия Ш. Д., Хведелидзе М. Г. Оценка удовлетворенности пациентов качеством лечения в условиях областного кожно-венерологического диспансера. Современные проблемы науки и образования. Электронный научный журнал. 2013; 5:298.

5. Бейсенбаева Ж. М. Оценка пациентами с болезнями системы кровообращения оказываемой им кардиологической помощи. Профилактическая медицина как научно-практическая основа сохранения и укрепления здоровья населения: сборник научных трудов. Н. Новгород: Издательство «Ремедиум Приволжье». 2017; 4:193–195.
6. Бейсенбаева Ж. М. Удовлетворенность пациентов с болезнями системы кровообращения доступностью и качеством стационарной помощи. Клинические и теоретические аспекты современной медицины — 2017. Материалы всероссийской научной конференции с международным участием: Сборник тезисов. М.: РУДН; 2017. с. 34.
7. Артемьева М. А. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в различных условиях ее предоставления. Наука молодых (Eruditio Juvenium). 2017; 5(3):389–399. DOI:10.23888/HMJ20173389–399

## References

1. Korolev SV, Wilk MF. Medical and social characteristics of the patients of the sanatorium, medical effectiveness, social satisfaction with treatment. Clinical experience of the Twenties. 2014; 1(21):61–63. (In Russian).
2. Serov DV. Assessment of the accessibility and satisfaction adult population of the Moscow in outpatient care. IP Pavlov Russian Medical Biological Herald. 2016; 24(2):31–37. (In Russian). DOI: 10.17816/PAVLOVJ2016231–37
3. Svetlichnaya TG, Tsyganova OA. Medical-sociological approach to analysis of population satisfaction with quality of medical services. Electronic scientific journal Social aspects of public health. 2011; 3(19):6. (In Russian).
4. Yurev VK, Zaslavsky DV, Khvedelidze MG. Evaluation of patients' satisfaction with the quality of treatment in a regional dermatovenerologic dispensary. Modern problems of science and education. Electronic scientific journal. 2013; 5:298.

5. Beisenbaeva ZhM. Evaluation by patients with diseases of the circulatory system of the cardiological assistance provided to them. Preventive medicine as a scientific and practical basis for maintaining and strengthening public health: a collection of scientific papers. Nizhny Novgorod: Publishing House Remedium Volga Region. 2017; 4:193–195. (In Russian).
6. Beisenbaeva ZhM. Satisfaction of patients with circulatory system diseases with the availability and quality of inpatient care. Clinical and theoretical aspects of modern medicine — 2017. Materials of the All-Russian scientific conference with international participation: collection of abstracts. Moscow: RUDN; 2017. p. 34. (In Russian).
7. Artem'eva MA. Patient satisfaction with medical assistance provided in different conditions. Nauka molodykh (Eruditio Juvenium). 2017; 5(3):389–399. (In Russian). DOI: 10.23888/HMJ20173389–399

**Информация об авторах:**

Жильцова Елена Егоровна, д.м.н., доцент, заведующий кафедрой дерматовенерологии Медицинского института ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9406-6841>

Чохоян Левон Робертович, главный врач ООО «Клиника омоложения Левона Чохояна». ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3773-9226>

Коновалов Олег Евгеньевич, д.м.н., профессор, профессор кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены Медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», профессор кафедры общественного здоровья и здравоохранения, экономики здравоохранения Медицинского института ФГБОУ ВО «Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1974-9882>

Ходорович Максим Александрович, ассистент кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены Медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов». ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7515-3034>

**Information about authors:**

Elena E. Zhiltsova, MD, PhD, DSc, associate professor, headmaster of the department of dermatovenereology, I.P.Pavlov Ryazan State Medical University. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9406-6841>

Levon. R. Chakhoyan, chief physician Levon Chakhoyan Rejuvenation Clinic. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3773-9226>

Oleg E. Kononov, MD, PhD, DSc, professor of department of public health, health care and hygiene of Medical Institute Peoples Friendship University of Russia (RUDN University), professor of the department of public health and health care, health economics N.I.Pirogov Russian National Research Medical University (RNRMU). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1974-9882>

Maxim A. Khodorovich, assistant of the department of public health, health and hygiene of Medical Institute Peoples Friendship University of Russia (RUDN University). ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7515-3034>