

Евстигнеев С.В., Перепелкина Н.Ю.

Результаты изучения мнения пациентов относительно доступности и качества медицинской помощи (на примере Пензенской областной клинической больницы)

ГБУЗ «Пензенская областная клиническая больница им. Бурденко», г. Пенза; ГБОУ ВПО «Оренбургская государственная медицинская академия» Минздрава России, г. Оренбург

Evstigneev S.V., Perepelkina N.U.

The results of patients rating of medical help availability and quality

Резюме

В статье представлены результаты социологического исследования по изучению мнения пациентов относительно доступности и качества медицинской помощи, оказанной в Пензенской областной клинической больнице им. Бурденко. Результаты исследования показали высокую удовлетворенность пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в данной больнице.

Ключевые слова: доступность и качество медицинской помощи, удовлетворенность пациентов

Summary

The article gives results of social study concerning patients rating of medical help availability and quality in Penza region hospital in honor of Burdenko. Results show a high level of satisfaction with the medical help availability and quality in Penza region hospital.

Key words: medical help availability and quality, concerning patients

Введение

Доступность и качество медицинской помощи остается основным критерием удовлетворенности населения медицинским обслуживанием [1, 2, 5]. Федеральный Закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ввел новое определение: «Качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата» [6].

Не случайно одно из лидирующих мест среди критериев доступности и качества медицинской помощи, согласно Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи [3], занимает удовлетворенность населения.

Методика исследования мнения пациентов относительно доступности и качества медицинской помощи, предоставляемой в конкретной медицинской организации, заключается в проведении социологического мониторинга.

Академиком РАМН профессором А.В. Решетниковым [4] предложена методика проведения социологического исследования среди пациентов. По его мнению,

удовлетворенность пациентов следует оценивать по комплексу следующих характеристик: оценка достаточности объема предоставляемых медицинских услуг; оценка отношения персонала к пациентам; оценка условий получения медицинской помощи (санитарно-гигиенических, сервисных и т.п.); оценка профессиональных характеристик персонала; оценка организации и порядка работы отделения и специалистов; состояние лекарственного обеспечения лечебно-диагностического процесса в отделении.

Цель исследования: изучить динамику удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказанной в стационаре Пензенской областной клинической больницы.

Материалы и методы

Объектом настоящего исследования явились пациенты, находящиеся на лечении в терапевтических и хирургических отделениях стационара ГБУЗ «Пензенская областная клиническая больница им. Бурденко». Среди них дважды выполнялось анонимное анкетирование по специально разработанной анкете, в основу которой легли рекомендации А.В. Решетникова [4]. В данной больнице с 3 квартала 2013 года в соответствии с приказом «О создании в Пензенской областной клинической больнице

им. Бурденко системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» осуществляется мониторинг мнения пациентов относительно доступности и качества медицинской помощи. Объем социологического исследования составили 510 и 515 анкет, заполненных пациентами больницы в ноябре 2013 г. и в мае 2014 г. Репрезентативность объема данных случайных выборок рассчитывалась по общепринятым формулам А.М. Меркова и Л.Е. Полякова (1974 г.).

В исследовании применены статистический и аналитический методы.

Результаты и обсуждение

Результаты анонимного анкетирования показали, что среди респондентов, госпитализированных в Пензенскую областную клиническую больницу в хирургические отделения стационара, преобладали мужчины, доля которых составляла 54%, а среди респондентов, находящихся на лечении в терапевтических отделениях стационара преобладали женщины, доля которых равнялась 56%.

Установлены возрастные отличия респондентов, госпитализированных в отделения хирургического и терапевтического профиля стационара Пензенской областной клинической больницы. Так респонденты из хирургических отделений больницы имели следующее распределение по возрасту: 1 место составляла возрастная группа лиц старше 60 лет (23,4%); 2 место – от 41 до 50 лет (20,3%); 3 место – от 31 до 40 лет (19,7%); и 4 место – от 51 до 54 лет (15,5%). При этом в терапевтических отделениях стационара преобладали возрастные группы респондентов: от 41 до 50 лет – 22,5%; старше 60 лет – 20,6%; от 31 до 40 лет – 16,7%; и от 51 до 54 лет – 16,5%.

Результаты социологического исследования показали статистически ($p < 0,05$) не значимые различия мнения пациентов, находящихся в хирургических и терапевтических отделениях стационара Пензенской областной клинической больницы в ноябре 2013 года и в мае 2014 года. При этом установлено, что спустя 6 месяцев, в целом, произошло некоторое улучшение мнения пациентов относительно доступности и качества медицинской помощи, оказанной в данной больнице. Это свидетельствует о важности осуществления мониторинга мнения пациентов и проведения углубленной оценки полученных результатов, на основе которых следует разрабатывать и принимать управленческие решения, направленные на повышение доступности и качества медицинской помощи.

Анонимное анкетирование пациентов продемонстрировало их удовлетворенность полнотой информации о больнице, отделениях стационара и медицинских работников больницы. Но около 1/5 респондентов указали на то, что не нуждались в получении такой информации. В ноябре 2013 г. и в мае 2014 г. на удовлетворенность полученной информацией о больнице указали 78,2 и 74,9% респондентов, а на отсутствие необходимости в получении данной информации – 19,6 и 19,4% респондентов, соответственно. И только 2,2 и 5,7% респондентов отметили, что не удовлетворены полнотой информации о больнице.

С момента вступления в силу Федерального закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Приказа Минздрава России о содействии руководителя медицинской организации в выборе врача значимость осуществления пациентом выбора лечащего врача возросла. Поэтому в разработанную анкету был включен вопрос: «Смогли ли Вы осуществить выбор врача?». Ответы респондентов стационара Пензенской областной клинической больницы, участвующих в анкетировании в ноябре 2013 г. и в мае 2014 г., показали значительное улучшение данного показателя спустя 6 месяцев. Ответы пациентов распределились следующим образом: смогли осуществить выбор лечащего врача в ноябре 2013 г. – 47,4%, а в мае 2014 г. – 70,6%; не возникла необходимость в выборе лечащего врача – 34,3 и 23,5%; не смогли осуществить выбор лечащего врача – 18,2 и 7,7%, соответственно. Наглядно видна позитивная динамика изменения изучаемого критерия со временем.

При составлении анкеты в нее был включен вопрос о фактах вымогательства со стороны медицинских работников больницы. Результаты анонимного анкетирования показали, что 99,2 и 98,8% пациентов, находящихся в стационаре Пензенской областной клинической больницы, не сталкивались с фактами вымогательства. Полученные результаты радуют, и демонстрируют позитивные изменения данного показателя за прошедшие 6 месяцев (с ноября 2013 года по май 2014 года), когда осуществлялось анонимное анкетирование пациентов.

Результаты социологического исследования показали, что пациенты стационара Пензенской областной клинической больницы были полностью удовлетворены: 1) организацией и режимом работы отделений – 89,0 и 96,5%; 2) объемом медицинских услуг: диагностики – 85,5 и 87,8%, лечения – 76,9 и 80,6%; 3) качеством медицинских услуг: диагностики – 89,2 и 84,8%, лечения – 84,7 и 85,4%; 4) профессиональной подготовкой медицинских работников – 91,0 и 99,0%. Установлено, что спустя 6 месяцев при проведении второго анкетирования, большинство критериев, характеризующих мнение пациентов о доступности и качестве медицинской помощи, имели позитивную динамику.

Ответы респондентов на такой вопрос анкеты, как: «Удовлетворены ли Вы рекомендациями, полученными при выписке из стационара?», распределились следующим образом: полностью удовлетворены 75,6 и 93,7%; частично удовлетворены – 21,6 и 6,1%; и не удовлетворены – 2,8 и 0,2%, соответственно. Как видно, данный критерий через 6 месяцев после проведения первого анкетирования имел самые высокие темпы роста.

Изучая мнение пациентов относительно доступности и качества оказанных медицинских услуг в конкретной медицинской организации, следует учитывать и их ответы на вопрос: «Если возникнет необходимость, то выберете ли Вы нашу больницу еще раз?». Результаты представленного анонимного анкетирования пациентов

хирургических и терапевтических отделений стационара Пензенской областной клинической больницы показали, что вновь выберут данную больницу 95,1% респондентов (результаты анкетирования, выполненного в ноябре 2013 г.) и 96,5% респондентов (результаты анкетирования, выполненного в мае 2014 г.). Отмечено, что спустя полгода мнение пациентов данной больницы несколько улучшилось.

Заключение

Таким образом, результаты мониторинга мнения пациентов хирургических и терапевтических отделений Пензенской областной клинической больницы свидетельствуют об их высокой удовлетворенности доступно-

стью и качеством медицинских услуг, предоставляемых в данной больнице. ■

Евстигнеев Сергей Валентинович – главный врач ГБУЗ «Пензенская областная клиническая больница им. Бурденко», к.м.н., г. Пенза; Перепелкина Наталья Юрьевна – заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения №2 ГБОУ ВПО «Оренбургская государственная медицинская академия» Минздрава России, д.м.н., профессор., г. Оренбург; Автор, ответственный за переписку - Перепелкина Наталья Юрьевна, 460000, г. Оренбург, ул. Советская, 6, E-mail: np_oz_zo@mail.ru, Тел.: (35-32) 31-68-56 – служ., 8-912-84-199-42 – сот., (35-32) 77-24-59 (факс).

Литература:

1. Гаджиев Р.С. Пути повышения эффективности труда и качества медицинской помощи в учреждениях здравоохранения. – М.: ОАО «Издательство «Медицина», 2011. – 456 с.
2. Перепелкина Н.Ю., Абдрахманов А.Р. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи, оказанной в областной больнице восстановительного лечения // Общественное здоровье и здравоохранение. – ц1. – 2012. – С. 77 – 79.
3. Постановление Правительства РФ от 22 октября 2012 г. ц1074 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов».
4. Решетников А.В., Ефименко С.А. Проведение медико-социологического мониторинга: Учебно-методическое пособие. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2007. – 160 с.
5. Татарников М.А., Вялкова Г.М., Глухова Г.А. Оценка удовлетворенности потребителей медицинских услуг в системе управления качеством медицинской помощи / Сборник научных трудов «Актуальные вопросы организации и развития здравоохранения». – М.: Издательство Первого МГМУ им И.М. Сеченова, 2011. – С. 111 – 123.
6. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. ц 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».