

*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 остаются 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».