

*Александров М.Ю.<sup>1</sup>, Дюльдин В.А.<sup>2</sup>, Асташева О.В.<sup>3</sup>, Мазеин Д.А.<sup>2</sup>*

## **Социологическая оценка качества медицинской помощи в поликлинике муниципального образования**

1 - ГБУ "Курганская поликлиника № 4", г. Курган; 2 - Кафедра клинических дисциплин ФПК и ППС ТюмГМА, г. Тюмень; 3 - ГКУ «Курганское областное бюро судебно-медицинской экспертизы», г. Курган

*Alexandrov M.Y., Dulidin V.A., Astasheva O.V., Mazein D.A.*

### **Sociological assessment of the quality of medical care in the clinic of the municipal formation**

#### **Резюме**

Обеспечение качества оказания медицинской помощи является актуальнейшей проблемой отечественного здравоохранения. Целью работы являлась оценка качества медицинской помощи в муниципальной поликлинике путем анкетирования пациентов. Подготовлен оригинальный бланк с 9 вопросами. По заполнению констатирующей и общей части анкеты можно отметить, что основная часть пациентов достаточно часто посещают исследуемое медицинское учреждение и имеют представление о его работе и вполне сложившееся мнение о качестве медицинской помощи в ней получаемой. Проведенное социологическое исследование, анализ его результатов явились важным информационным каналом для руководителей учреждения здравоохранения позволяющий оперативно получить оценку деятельности организации; измерить отношение пациентов к медработникам, условиям предоставления и предоставляемым услугам. Изменения, происходящие в системе здравоохранения в настоящее время, имеют положительный отклик у обслуживаемого населения.

**Ключевые слова:** качество, медицинская помощь, анкетирование пациентов

#### **Summary**

Quality assurance of medical care is the most urgent problem of the national healthcare system. The aim of the work was the estimation of the quality of medical care in municipal polyclinic by questioning patients. Prepared the original form with 9 questions. On completing the substantial and the General part of the questionnaire can be noted that most of the patients were often visited by the medical institution and have an understanding of his work and a fully formed opinion about the quality of medical assistance it received. Conducted by the sociological survey, the analysis of its results were an important channel of information for managers of health care institutions allows a quick assessment of the activities of the organization; measure the ratio of patients to health workers, conditions of delivery and services provided. The changes taking place in the health care system at the present time, have a positive response among the population.

**Key words:** quality, medical assistance, a survey of patients

#### **Введение**

В настоящее время тема обеспечения качества медицинской помощи и связанные с этим проблемы являются одной из ключевых в здравоохранении Российской Федерации [1]. По мнению президента В.В. Путина «нас не могут устраивать сегодняшний уровень доступности и качество медицинской помощи...» [2]. В России ошибки медиков уносят каждый год жизни 50 тысяч человек [3]. Сформировавшееся за многие десятилетия потребительское отношение к медицине на фоне недостаточного текущего финансирования здравоохранения, слабой материально-технической базы и низкого уровня оплаты труда медицинских работников сопровождается ростом неудовлетворенности пациентов качеством оказываемой помощи [4].

Качество медицинской помощи должно стать одним из основных показателей деятельности медицинских учреждений. Выстраивание национальной системы обеспечения качества медицинской помощи — приоритетное направление российского здравоохранения [5]. Мониторинг качества требует разработки и применения действенных методик (инструментов) и статистических методов для измерения и прогнозирования качеств [6]. Сводить проблему качества медицинской помощи только к качеству работы врачей и ЛПУ методологически неверно. Качество медицинской помощи надо рассматривать как свойство всей функционирующей системы здравоохранения. [7].

По рекомендациям Всемирной организации здравоохранения выделяют 4 основных критерия качества

медпомощи: эффективная и своевременная помощь, эффективное использование ресурсов, удовлетворение потребностей пациентов и результативность лечения, при этом управление качеством должно включать в себя обязательный компонент — оценку.

**Цель исследования** – дать оценку качества медицинской помощи в муниципальной поликлинике.

### Материалы и методы

Социологическое исследование путем анкетирования было проведено в 2009 году т.е. через 3 года после внедрения приоритетного национального проекта «Здоровье», таким образом, население при территориальной поликлинике уже имело представление о его цели, задачах, имелась возможность воочию видеть мероприятия по оздоровлению пациентов, проводимые в названных рамках.

### Результаты и обсуждение

По разработанной нами анкете всего было опрошено 1990 человек. Бланк-вопросник содержал 9 вопросов предполагающих до 4 готовых ответов, а так же 1 альтернативный (чистое поле для самостоятельного заполнения). Данное количество вопросов, по нашему мнению, не затруднило выполнение задачи поставленной перед респондентами и является оптимальной для освещения проблемы.

Социологическое исследование проводилось методом случайной выборки и в достаточной мере отражает возрастную-половую и социальный состав посетителей поликлиники. Заполнение анкет происходило при посещении специалистов учреждения. Исследование проводилось по понедельникам, вторник и средам, т.к. по нашим данным в эти дни обращается большая часть больных (19,0%; 18,0% и 16,0% соответственно). Учтена так называемая сезонность обращаемости, где пиком обращения является первый квартал года (35,0-38,0%).

Большую часть опрошенных составили женщины (63,0%), из них на первом месте группа в возрасте 50-59 лет, на втором 40-49 лет и на третьем, пациенты старше 60 лет. Несколько иначе выглядит возрастной состав у мужчин, где на первом месте 40-49 лет на втором возраст более 60 лет.

Рассмотрим результаты анкетирования по признаку – социальный статус.

По социальному статусу преобладали пенсионеры 45,0%, затем каждый третий (32,0%) были рабочие, по 10,0% составили служащие и неработающие.

79,9 % оценили уровень своих доходов как низкий, к среднему доходу отнесли себя 24%. Хронические заболевания отметили у себя 16% пациентов, наличие группы инвалидности отметили - 5,2%.

На вопрос: «Как часто в течение года Вы обращаетесь в поликлинику» 57,0% респондентов отметили однократное посещение. Треть пациентов посещает врачей 2-3 раз за год. Только 13% опрошенных отметили, что посещают поликлинику 5 и более раз за год.

Таким образом, по заполнению констатирующей и общей части анкеты можно отметить, что основная часть пациентов достаточно часто посещают исследуемое медицинское учреждение и имеют представление о его работе и вполне сложившееся мнение о качестве медицинской помощи в ней получаемой.

На рисунке 1 показано итоговое распределение мнения населения о том, что относится к качеству медицинской помощи.

Как видно из рисунка лидирующее место – 26,0% заняла возможность обследоваться на современном медицинском оборудовании, 15,0% посчитали, что к качеству медицинской помощи можно отнести улучшение состояния своего здоровья после лечения. Отмечено, что по 13,0% респондентов как немаловажный отметили пункт, говорящий о высокой квалификации медицинского персонала и об укомплектованности поликлиники «узкими»

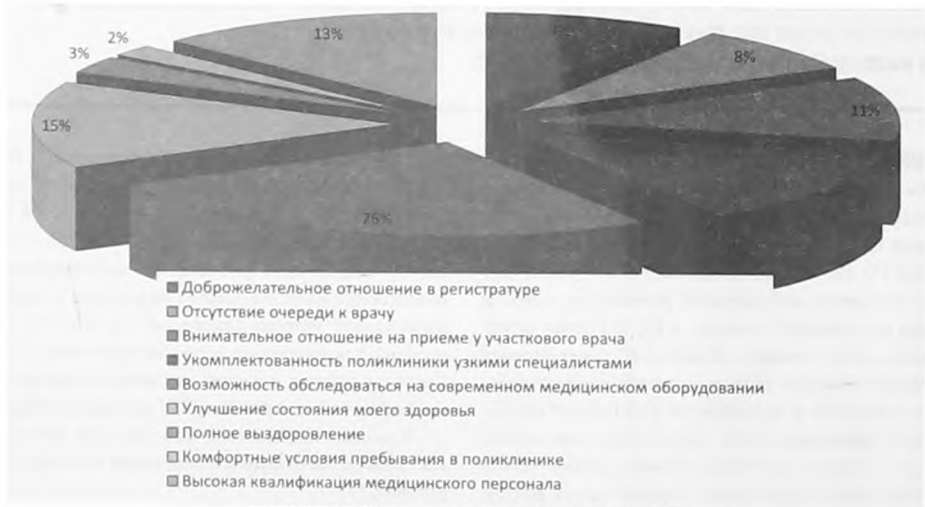


Рисунок 1. Мнение опрошенных по вопросу "Что относится к качеству оказания медицинской помощи?"

специалистами. Замечено, что 11,0% пришлось на необходимость внимательного отношения участкового врача. Доброжелательное отношение в регистратуре отметили 9,0% респондентов. Менее всего пришлось на улучшение комфортных требований в поликлинике (2,0%). Данный факт мы объясняем тем, что наше учреждение находится в типовом помещении с хорошо сформированной инфраструктурой, а так же достаточно оборудованными местами пребывания посетителей.

При анализе «другого мнения» отмечены пожелания о повышении заработной платы персоналу учреждения, улучшении финансирования системы здравоохранения, проведении ремонта в помещениях.

При анализе «другого мнения» установлено, что это были пожелания по повышению заработной платы, улучшения финансирования, проведение ремонта.

Представляет интерес ответы на вопрос «Как изменилось здравоохранение в связи с появлением приоритетного национального проекта «Здоровье». Каждый четвертый опрошенный отметил, что изменения произошли в лучшую сторону, 15,0% посчитали, что ничего не изменилось. 60,0% респондентов затруднилось ответить на поставленный вопрос анкеты.

Пожелания в адрес администрации поликлиники были вписаны 78 пациентами. Преобладали пожелания

успехов в работе, отмечены слова благодарности в адрес конкретных медицинских работников.

## Заключение

Проведение социологических исследований, анализ их результатов является важным информационным каналом для руководителей учреждения здравоохранения позволяющий оперативно получить оценку деятельности организации; измерить отношение пациентов к медработникам, условиям предоставления и предоставляемым услугам.

Изменения, происходящие в системе здравоохранения в настоящее время, имеют положительный отклик у обслуживаемого населения муниципального образования. ■

*Александров М.Ю.* - главный врач, Государственное бюджетное учреждение "Курганская поликлиника № 4", г. Курган; *Дюльдин В.А.* - д.м.н., профессор кафедры клинических дисциплин ФПК и ППС ТюмГМА, г. Тюмень; *Асташева О.В.* - врач судебно-медицинский эксперт ГКУ «Курганское областное бюро судебно-медицинской экспертизы», г. Курган; *Мазеин Д.А.* - к.м.н., ассистент кафедры клинических дисциплин ФПК и ППС ТюмГМА, г. Тюмень; Автор ответственный за переписку - *Мазеин Денис Александрович*, *madeal@mail.ru* сот. тел.: 8 908 00 90 668

## Литература:

1. Пивень Д.В., Кицун И.С. Обсуждение проекта Федерального закона «Об обеспечении качества медицинской помощи в здравоохранении Российской Федерации» // Главный врач. - 2010. - № 5. - С. 60 — 69.
2. Путин В.В. Выступление на заседании Государственной Думы 08.05.2008 г.
3. Тимофеев И.В., Чавпцов В.Ф., Грицак О.И. и соавт. Современное состояние проблемы обеспечения населения медицинской помощью надлежащего качества // Менеджер здравоохранения. - 2009. - №11. - С. 8 — 11.
4. Хабриев Р.У., Юрьев А.С., Верткин А.Л., Никонов Е.Л. Оценка качества медицинской помощи с использованием индикаторов // Главный врач. - 2006. - № 7. - С. 49 — 53.
5. Серегина И.Ф. О некоторых вопросах управления и контроля качества медицинской помощи в Российской Федерации // Главный врач. - 2010. - № 11. - С. 60 — 66.
6. Мартынчик С.А., Полесский В.А., Запорожченко В.Г., Мартынич Е.А. Роль мониторинга и оценки эффективности деятельности лечебно-профилактических учреждений при переходе на бюджетирование, ориентированное на результат // Экономика здравоохранения. - 2007. - № 6. - С. 15 — 19.
7. Мезенцев М.Ю., Коршунова Г.А., Нагаев А.С., и соавт. Положение об организации контроля качества медицинской помощи и оценке ее эффективности в медицинских учреждениях города Перми // Главный врач. - 2010. - №11. - С. 50 — 59.