

Малько М. Ю., Авхачёва М. С.
**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ В СТАЦИОНАРЕ**

Научный руководитель: ст. преп. Гирко И. Н.
Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Актуальность. Улучшение качества оказываемой населению медицинской помощи – одно из приоритетных направлений деятельности лечебно-профилактических организаций. Важным компонентом его оценки является удовлетворенность пациентов, то есть потребителей услуг системы здравоохранения, медицинским обслуживанием. Изучение мнения пациентов позволяет выявить позитивные и негативные тенденции в деятельности лечебных учреждений, корректировать направления их развития, а также определить факторы, влияющие на степень удовлетворенности медицинской помощью.

Цель: оценить удовлетворенность пациентов стационара качеством оказания медицинской помощи в зависимости от пола, возраста, образования и времени пребывания в стационаре, выявить факторы, влияющие на уровень удовлетворенности.

Материалы и методы. Исследование выборочное, единовременное. Выборка - 120 пациентов, проходивших лечение в инфарктных и ревматологическом отделениях 1-ой городской клинической больницы г. Минска. Время исследования – январь-февраль 2017 года. Методы – социологический, статистический. Была разработана анкета, состоящая из 17 вопросов. Анкета заполнялась участником опроса самостоятельно, анонимно. Статистический анализ проводился при помощи программного пакета Microsoft Excel, Statistica 10.0. Для анализа данных использовали методы описательной статистики и непараметрический метод вычисления критерия соответствия χ -квадрат. Статистически достоверным принимали уровень коэффициента при $p < 0,05$.

Результаты и их обсуждение. В изучаемой выборке мужчины составили 42%, женщины – 58%. Из числа опрошенных 47% имели среднее специальное образование, 36% - высшее и 17% - среднее. Средний возраст респондентов – $62,3 \pm 12,5$ года. Средний срок пребывания в стационаре: медиана - 9 (5,0-11,0) дней.

Полностью удовлетворены работой персонала приемного отделения 73,0% респондентов, 71,7% - условиями пребывания в приемном отделении. 68,3% респондентов полностью удовлетворены ассортиментом пищи, 94,2% - её количеством. Всего 19,2% пациентов приходилось самостоятельно приобретать лекарственные препараты.

Отношение врачей как вежливое и внимательное отметили 96,7% анкетированных, этот же показатель в отношении среднего и младшего медицинского персонала - 92,5%.

17 участников опроса (14%) считали объем информации о состоянии своего здоровья, полученный от медицинского персонала, недостаточным, причем 71% из них имели высшее образование.

Отмечаются достоверные различия в оценке удовлетворенности обслуживанием у мужчин и женщин: женщины достоверно выше оценивают качество проводимых процедур ($p < 0,01$) и считают достаточным объем предоставляемой информации ($p < 0,01$). Удовлетворенность пациентов старше 70 лет имеет достоверные различия практически по всем вопросам в сравнении с другими возрастными группами. Различий в зависимости от отделения и сроков пребывания в стационаре не выявлено.

Выводы. Удовлетворенность оказанием медицинской помощи в стационаре имеет различия в зависимости от пола, возраста, образования пациентов. Не отмечается различий в оценке уровня оказания помощи в зависимости от отделения и срока пребывания в стационаре.