

## СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ РАЗНЫХ ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ИНФОРМИРОВАННОСТЬЮ В ХИРУРГИЧЕСКИХ СТАЦИОНАРАХ ГОРОДА КУРСКА

Гокин А. Г., Каулин В. В.

Научный руководитель: к.м.н., доцент Тимошилов В. И.

*Курский государственный медицинский университет  
Кафедра общественного здоровья и здравоохранения  
г. Курск*

**Ключевые слова:** удовлетворенность пациентов, качество медицинской помощи, возрастные группы, хирургический стационар.

**Резюме:** *удовлетворенность пациентов медицинской помощью является одним из показателей ее качества. В свою очередь, степень удовлетворенности определяется рядом факторов, изучение которых позволяет формировать устойчивую стратегию развития медицинской организации.*

**Resume:** *patient satisfaction with medical care is one of the indicators of it's quality. In turn, the degree of satisfaction is determined by a number of factors, the study of which allows to form a sustainable strategy for the development of the medical organization.*

**Актуальность.** Согласно данным опроса Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), опубликованным 17 ноября 2017 года, 52% россиян оценивают состояние российской системы здравоохранения критически, 37% – удовлетворительно и только 9% опрошенных дали хорошую оценку. Основными «болевыми точками» системы здравоохранения граждане считают недостаточный уровень профессиональной подготовки врачей (37%) и нехватку и недоступность медицинской помощи для населения (37%) [3]. При этом недостаточно изученным остается вопрос зависимости удовлетворенности качеством медицинской помощи и информированностью (удовлетворенностью информацией о заболевании, его профилактике и лечении, которую представили пациенту медицинские работники) от возраста пациентов [1].

**Цель:** сравнительный анализ удовлетворенности пациентов разных возрастных групп качеством медицинской помощи и информированностью в хирургическом стационаре.

**Задачи:** 1. Усовершенствовать подход к оценке удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи и информированностью в стационаре, перейдя от качественных показателей к количественным, более удобным для сравнительной оценки [2]; 2. Оценить удовлетворенность пациентов хирургических стационаров г. Курска качеством медицинской помощи и информированностью; 3. Определить, существуют ли различия в удовлетворенности пациентов хирургических стационаров качеством медицинской помощи и информированностью у разных возрастных групп.

**Материал и методы.** С помощью разработанной нами анкеты было проведено анкетирование 100 пациентов хирургических стационаров Курской областной клинической больницы, которым предлагалось оценить степень удовлетворенности качеством медицинской помощи и информированностью, выраженную в процентах. Все пациенты были разделены на 3 возрастные группы. Первую группу составили 26 пациентов ( $n=26$ ) в возрасте до 40 лет (средний возраст 30,7 лет); вторую группу – 50 пациентов ( $n=50$ ) в возрасте 40-60 лет (средний возраст 50,1 лет); третью группу – 24 пациента ( $n=24$ ) в возрасте более 60 лет (средний возраст 69 лет). Был вычислен коэффициент ранговой корреляции Спирмена с доверительными интервалами при  $p \leq 0,05$ . Статистическая обработка результатов проводилась при помощи пакета прикладных программ Statistica 10.0. Данные представлены в виде  $M \pm SD$ , где  $M$  – среднее арифметическое,  $SD$  – стандартное отклонение.

**Результаты и их обсуждение.** В первой группе пациентов уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи в хирургическом стационаре составил  $75,1 \pm 11,4\%$ , во второй группе –  $82,1 \pm 16,3\%$ , в третьей группе –  $90,2 \pm 13,7\%$ . Коэффициент ранговой корреляции Спирмена с доверительными интервалами при  $p \leq 0,05$  равен 0,26, что свидетельствует о наличии прямой корреляционной связи слабой силы. При изучении информированностью были получены следующие результаты: первая группа –  $72,0 \pm 12,8\%$ , вторая группа –  $76,6 \pm 21,0\%$ , третья группа –  $88,4 \pm 14,3\%$ . Коэффициент ранговой корреляции Спирмена с доверительными интервалами при  $p \leq 0,05$  равен 0,22, что свидетельствует о наличии прямой корреляционной связи слабой силы. Полученные результаты представлены в таблице 1.

**Таблица 1** – Анализ удовлетворенности пациентов разных возрастных групп качеством медицинской помощи и информированностью в хирургическом стационаре

| Показатель                        | 1-я группа<br>(до 40 лет) | 2-я группа<br>(40-60 лет) | 3-я группа<br>(более 60 лет) | $K_{кор.}$ |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|------------|
|                                   | $M \pm SD$                | $M \pm SD$                | $M \pm SD$                   |            |
| Качество<br>медицинской<br>помощи | $75,1 \pm 11,4\%$         | $82,1 \pm 16,3\%$         | $90,2 \pm 13,7\%$            | 0,26       |
| Информированность                 | $72,0 \pm 12,8\%$         | $76,6 \pm 21,0\%$         | $88,4 \pm 14,3\%$            | 0,22       |

Высокие показатели удовлетворенности качеством медицинской помощи и информированностью среди пациентов старших возрастных групп могут быть связаны с ускорением темпов развития медицины и внедрением инновационных технологий за последние 20 лет.

**Выводы:** существует прямая корреляционная связь слабой силы между возрастом пациента и уровнем удовлетворенности качеством медицинской помощи и информированностью в хирургических стационарах города Курска: чем старше пациент, тем выше удовлетворенность. Данная закономерность может быть связана с большим опытом получения медицинских услуг старшим поколением.

### Литература

1. Аврахова Д.В. Показатели удовлетворенности медицинской помощью пациенток городского родильного дома и акушерско-гинекологических отделений многопрофильных больниц в г. Курске // Молодежный инновационный вестник. – воронеж: Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко, 2017. – С. 4-6.
2. Аврахова Д.В., Тимошилов В.И. Совершенствование оценки удовлетворенности пациенток стационарной акушерско-гинекологической помощью и результаты экспериментального исследования // Актуальные проблемы и достижения в медицине сборник научных трудов по итогам III международной научно-практической конференции. – Самара: Инновационный центр развития образования и науки, 2016. –. 121-123.
3. Кокорин В.Г., Куковякин С.А., Шешунов И.В., Куковякина Н.Д. Удовлетворенность медицинской помощью (обзор литературы) // Вятский медицинский вестник. – 2009. – № 2–4. – С. 69-77.