

*М. С. Авхачёва, М. Ю. Малько*  
**ВЗГЛЯД ПАЦИЕНТОВ НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В  
СТАЦИОНАРЕ**

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

**Резюме.** Оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания является актуальным направлением оптимизации медицинской помощи населению. В ходе исследования установлено, что удовлетворенность оказанием медицинской помощи в стационаре имеет различия в зависимости от пола, возраста и уровня образования пациентов.

**Ключевые слова:** удовлетворенность, медицинская помощь, стационар.

**Resume.** The evaluation of patient's satisfaction with medical aid quality is an actual area of health care system optimization. The study found that satisfaction with the provided hospital medical aide depends on gender, age and patient's education level.

**Keywords:** satisfaction, medical aid, hospital.

**Актуальность.** Улучшение качества оказываемой населению медицинской помощи – одно из приоритетных направлений деятельности лечебно-профилактических организаций. Удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием – один из важных компонентов оценки качества медицинской помощи [1]. Изучение мнения пациентов позволяет выявить позитивные и негативные тенденции в деятельности лечебных учреждений, корректировать направления их развития, а также определить факторы, определяющие степень удовлетворенности медицинской помощью [2].

**Цель:** оценить удовлетворенность пациентов стационара качеством оказания медицинской помощи и выявить факторы, определяющие её.

**Задачи:**

1. Изучить удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи в стационаре в зависимости от пола, возраста, образования и длительности пребывания в стационаре.

2. Выявить факторы, влияющие на уровень удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи.

**Материалы и методы:** Исследование – выборочное, единовременное. Выборка - 120 пациентов, проходивших лечение в инфарктных и ревматологическом отделениях 1 ГКБ г. Минска. Время исследования – январь-февраль 2017 года. Методы исследования – социологический, статистический. Была разработана анкета, включающая в себя различные аспекты оценки медицинского обслуживания, состоящая из 17 вопросов. Статистическая обработка данных проводилась при помощи программ Microsoft Excel, Statistica 10.0. Использовались методы описательной статистики и непараметрический метод вычисления критерия соответствия  $\chi^2$ . Статистически достоверным принимали уровень коэффициента при  $p < 0,05$ .

**Результаты и их обсуждение.** Анкетированные оценивали качество получаемой медицинской помощи по следующим критериям: условия пребывания и работа персонала в приемном отделении, режим и условия пребывания в профильном отделении, ассортимент пищи, отношение медицинских работников, удовлетворенность качеством проведения процедур и объемом информации о состоянии здоровья.

Из числа опрошенных 58% составили женщины и 42% – мужчины. Средний возраст респондентов -  $63,2 \pm 12,5$  года. Наибольшая доля опрошенных имели среднее специальное образование (47%), 36% - высшее, 17% - среднее образование. Медиана длительности пребывания в стационаре составила 9 (5,0-11,0) дней.

Большая часть респондентов были полностью удовлетворены как работой персонала приёмного отделения, так и условиями ожидания приёма – 74% и 72% соответственно.

Наибольшая доля анкетированных проводила в приёмном отделении до 15 минут – 57,5%, 16 - 30 минут – 24,2%, 31 - 45 минут – 10,8%, 46 - 60 минут – 3,3% и более 60 минут – 2,5%. Пациенты, находящиеся в приёмном отделении до 15 минут достоверно чаще были полностью удовлетворены работой персонала ( $\chi^2=7,3$ ;  $p<0,05$ ) и условиями пребывания в нём ( $\chi^2=5,4$ ;  $p<0,05$ ) по сравнению с пациентами, ожидавшими приёма 46 – 60 минут.

Также большинство пациентов ответили, что они полностью удовлетворены условиями пребывания в профильном отделении (73,3%), качеством уборки помещений, освещением палат, температурным режимом (67,5%), качеством и ассортиментом пищи в стационаре (68,3%). Статистически значимых различий по данным вопросам в ответах респондентов не отмечалось.

Отношение персонала как вежливое и внимательное пациенты оценили следующим образом: врачей – 96,7%, медицинских сестер – 92,5% и младшего медицинского персонала - 93,3%. Респонденты возрастной группы до 40 лет реже оценивали отношение врачей как вежливое и внимательное, чем пациенты старше 70 лет ( $\chi^2=4,7$ ;  $p<0,05$ ) и 51 – 60 лет ( $\chi^2=4,4$ ;  $p<0,05$ ).

Удовлетворенность объемом информации о состоянии здоровья, полученным от медицинского персонала, а также качеством медицинских процедур отметили 86% и 93% опрошенных соответственно. Респонденты с высшим образованием достоверно чаще оценивали объем информации о состоянии здоровья как недостаточный по сравнению с лицами со средним и средним специальным образованием ( $\chi^2= 9,6$ ;  $p<0,01$ ). Респонденты мужского пола также чаще были не удовлетворены количеством информации о своем здоровье по сравнению с респондентами женского пола ( $\chi^2= 9,9$ ;  $p<0,01$ ). Пациенты в возрасте старше 70 лет достоверно чаще оценивали объем информации о состоянии своего здоровья как достаточный по сравнению с другими возрастными группами (таблица 1).

**Таблица 1.** Распределение ответов опрашиваемых на вопрос «Удовлетворены ли Вы объемом информации о состоянии здоровья?» в зависимости от возраста

Возраст	Доля ответов для каждой из групп, %		Статистическая значимость различий
	достаточный объем информации	недостаточный объем информации	
1. до 40 лет	71,4	28,6	$\chi^2 = 9,6$ ; $p<0,01$ (1 vs 5)
2. 41 – 50 лет	72,7	27,3	$\chi^2 = 9,4$ ; $p<0,01$ (2 vs 5)

лет	3.51 – 60	86,7	13,3	$\chi^2 = 4,6; p < 0,05$ (3 vs 5)
70 лет	4. 61 –	80,0	20	$\chi^2 = 7,2; p < 0,01$ (4 vs 5)
70 лет	5.старше	100	0	

Удовлетворенность качеством проводимых процедур достоверно выше у женщин по сравнению с мужчинами ( $\chi^2 = 7,4, p < 0,01$ ), а также у пациентов в возрасте старше 70 лет в сравнении с пациентами до 40 лет ( $\chi^2 = 9,6, p < 0,01$ ).

#### **Выводы:**

1 Гендерные различия отмечаются в отношении удовлетворенности объемом информации о состоянии здоровья и качества проводимых процедур.

2 Пациенты старших возрастных групп достоверно выше оценивали отношение врачей как вежливое и внимательное, удовлетворенность объемом информации о состоянии здоровья и качеством проводимых процедур.

3 Респонденты с высшим образованием оценивали объем информации как недостаточный в сравнении с другими группами.

4 Пациенты, находящиеся в приёмном отделении до 15 минут, чаще были полностью удовлетворены работой персонала и условиями пребывания в нём в сравнении с пациентами, ожидавшими приёма 46 – 60 минут.

5 Не отмечается различий в оценке качества медицинской помощи в зависимости от отделения и длительности пребывания в стационаре.

*M. S. Aukhachova, M. Y. Malko*

### **PATIENT'S POINT OF VIEW ABOUT MEDICAL CARE IN THE HOSPITAL**

*Tutors: senior teacher I. N. Girko*

*Department of public health and health care  
Belarusian State Medical University, Minsk*

#### **Литература**

1. Результаты изучения оценки качества медицинской помощи и влияющих на нее факторов / И. П. Артюхов, А. Ю. Сенченко, Е. Д. Смоленская и др. // Социология медицины. - 2003. - № 2. - С. 41-47.
2. Новокрещенова, И.Г., Новокрещенов, И.В. Роль мониторинга удовлетворенности населения в управлении качеством первичной медико-санитарной помощи / И. Г. Новокрещенова, И. В. Новокрещенов // Бюллетень медицинских Интернет-конференций. – 2014. - № 10. – С. 1091-1094.