

## **Удовлетворённость пациентов качеством медицинской помощи**

*Король Мария Сергеевна*

*Белорусский государственный медицинский университет, Минск*

*Научный(-е) руководитель(-и) Ушакевич Ирина Григорьевна, Белорусский государственный медицинский университет, Минск*

### **Введение**

Качество медицинской помощи — совокупность характеристик, отражающих их способность удовлетворять потребности пациентов с учётом стандартов, соответствующих современному уровню медицинской науки. Оно обеспечивается ресурсами (персонал, оборудование, лекарственные средства, финансы), медицинскими технологиями и оценивается результатами деятельности. Руководители ориентируются на удовлетворённость пациента.

### **Цель исследования**

Изучить удовлетворённость пациентов качеством медицинской помощи (далее КМП) в 3 городской клинической больнице г. Минска.

### **Материалы и методы**

Государственные и ведомственные отчёты за 2014-2015 годы: «О медицинских кадрах», «Организации здравоохранения», «О выполнении типовой модели конечных результатов», 55 анонимных анкет. Анкета содержала 4 блока вопросов с 5-балльной оценкой каждого вопроса. Используются: социологический, документальный, статистический методы. Данные обработаны в компьютерной программе Microsoft Excel.

### **Результаты**

Пациентами оценивалась удовлетворённость: 1) процессом оказания медицинской помощи, 2) работой медицинского персонала, 3) условиями пребывания, 4) результатами лечения. Все опрошенные получали стационарную помощь на бесплатной основе. В хирургических отделениях удовлетворённость результатами лечения всеми пациентами оценена как высокая, 2-ое ранговое место занимает удовлетворённость условиями пребывания (97,4% оценок отнесены к высокому уровню), 3-е место — работой медицинского персонала (97,1%), 4-е — удовлетворённость процессом оказания медицинской помощи (76,2%). Ни по одному из вопросов не было получено оценок низкого уровня. В терапевтических отделениях ранжирование происходит в обратном порядке: 1-ое ранговое место занимает процесс оказания медицинской помощи (52,2%), 2-е — удовлетворённость работой медицинского персонала (50,9%), 3-е — условиями пребывания (47,1%), 4-е место принадлежит результатам лечения (37,9%). При этом 1,7% пациентов дали оценки низкого уровня. Аттестованность врачей терапевтического профиля составила в 2014 году 76,2%, в 2015 — 68,2%, врачей хирургического профиля — 97,8% и 95,7% соответственно. Показатель укомплектованности врачами по больнице в 2014 году составил 92,7%, в 2015 — 98,4%, коэффициент совместительства в 2014 году — 1,35, в 2015 — 1,29%.

### **Выводы**

Качество медицинской помощи оценено как высокое в 71,5%, среднее — 27,6%, низкое — 0,9% случаев. Самыми высокими оценками отмечена работа медицинского персонала, наиболее низкими — результаты лечения. Установлена достоверность различий уровня удовлетворённости результатами лечения в отделениях хирургического и терапевтического профилей.