

Удовлетворенность пациентов как индикатор качества оказания медицинской помощи в стационаре

Малько Марина Юрьевна, Авхачева Марина Сергеевна

Белорусский государственный медицинский университет, Минск

Научный(-е) руководитель(-и) – Гирко Ирина Николаевна, Белорусский государственный медицинский университет, Минск

Введение

В соответствии с установками ВОЗ понятие качества медицинской помощи включает в себя адекватность и оптимальность врачебного процесса и используемых ресурсов, а также удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием.

Цель исследования

оценить удовлетворенность пациентов стационара качеством оказания медицинской помощи в зависимости от пола, возраста, образования и времени пребывания в стационаре.

Материалы и методы

Исследование выборочное, единовременное. Выборка - 120 пациентов, находившихся в инфарктных и ревматологическом отделениях 1-ой городской клинической больницы г. Минска. Время исследования – январь-февраль 2017 года. Методы – социологический, статистический. Статистический анализ проводился при помощи программного пакета Microsoft Excel, Statistica 10.0, использовали методы описательной статистики и непараметрический метод вычисления критерия соответствия χ -квадрат. Статистически достоверным принимали уровень коэффициента при p менее 0,05.

Результаты

В выборке мужчины составили 42%, женщины – 58%. Из опрошенных 47% имели среднее специальное образование, 36% - высшее и 17% - среднее. Средний возраст респондентов – $62,3 \pm 12,5$ года. Пациенты, находившиеся в приёмном отделении до 15 минут, чаще были удовлетворены работой персонала ($\chi^2=7,3$; p менее 0,05) и условиями пребывания ($\chi^2=5,4$; p менее 0,05) по сравнению с теми, кто ожидал приёма 46 – 60 минут. Респонденты старше 70 лет ($\chi^2=4,7$; p менее 0,05), а также в возрасте 51 – 60 лет ($\chi^2=4,4$; p менее 0,05) чаще оценивали отношение врачей как вежливое и внимательное по сравнению с лицами до 40 лет. Пациентов со средним и средним специальным образованием более удовлетворил объем информации о состоянии здоровья, чем пациентов с высшим образованием ($\chi^2= 9,6$; p менее 0,01). Мужчины чаще не были удовлетворены количеством информации о своем здоровье по сравнению с женщинами ($\chi^2= 9,9$; p менее 0,01). Удовлетворенность качеством проводимых процедур достоверно выше оценивали женщины по сравнению с мужчинами ($\chi^2= 7,4$; p менее 0,01). Пациенты в возрасте старше 70 лет чаще были удовлетворены качеством проведения медицинских процедур по сравнению с пациентами до 40 лет ($\chi^2= 9,6$; p менее 0,01).

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.