

*М.П. Чукреев, З.А. Хисметова, Н.С. Изатуллаева*  
**АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**  
*ТОО «Клиника iv plus»*  
*НАО «Медицинский университет Семей»*

*M.P. Chukreyev, Z.A. Khismetova, N.S. Izatullayeva*  
**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING SATISFACTION  
WITH A MEDICAL ORGANIZATION**  
*LLC «Clinic iv plus»*  
*Semey Medical University*

**Резюме.** С повышением уровня жизни, удобством доступа к различной информации и быстрым старением общества возрастают количественные и качественные требования и ожидания от медицинских услуг. Системы здравоохранения постоянно меняются и совершенствуются, поэтому необходимо находить способ адекватно определять результаты при оценке удовлетворенности получателя услуг, в данном случае пациента. Оценка удовлетворенности пациентов может дать ценную и уникальную информацию об ежедневном обслуживании в медицинской организации и его качестве. Поэтому, целью данного исследования являлось анализ факторов, влияющие на удовлетворенность качеством медицинской помощи. Материалы исследования представляли собой данные результатов анализа социологического опроса 2250 пациентов. Полученные данные показали, что при оценке уровня намерения пациентов рекомендовать медицинскую организацию своим родным или знакомым в зависимости от таких факторов как пол, возраст, время ожидания приема врача / медицинского специалиста у кабинета, были установлены существенные различия ( $p = 0,003$ ,  $p = 0,003$ ,  $p = 0,002$  соответственно). Необходима ориентированная на клиента маркетинговая стратегия, которая удовлетворяет потребности клиентов путем предоставления не только качественных медицинских услуг, но и комфортных условий, что приводит к повторному посещению.

**Ключевые слова:** удовлетворенность медицинской помощью, удовлетворенность в медицине, факторы удовлетворенности.

**Resume.** With an increase in the standard of living, the convenience of access to various information and the rapid aging of society, the quantitative and qualitative requirements and expectations from medical services are increasing. Healthcare systems are constantly changing and improving, so it is necessary to find a way to adequately determine the results when assessing the satisfaction of the recipient of services, in this case, the patient. Patient satisfaction assessment can provide valuable and unique information about the daily service in a medical organization and its quality. Therefore, the purpose of this study was to analyze the factors affecting satisfaction with the quality of medical care. The study materials were data from the results of the analysis of a sociological survey of 2,250 patients. The data obtained showed that when assessing the level of patients' intention to recommend a medical organization to their relatives or friends, depending on factors such as gender, age, waiting time for a doctor / medical specialist at the office, significant differences were found ( $p = 0.003$ ,  $p = 0.003$ ,  $p = 0.002$ , respectively). A customer-oriented marketing strategy is needed that meets the needs of customers by providing not only high-quality medical services, but also comfortable conditions, which leads to repeated visits.

**Keywords:** satisfaction with medical care, satisfaction in medicine, satisfaction factors.

**Актуальность.** С повышением уровня жизни, удобством доступа к различной информации и быстрым старением общества возрастают количественные и качественные требования и ожидания от медицинских услуг[3]. Системы здравоохране-

ния постоянно меняются и совершенствуются, поэтому необходимо находить способ адекватно определять результаты при оценке удовлетворенности получателя услуг, в данном случае пациента. Оценка удовлетворенности пациентов может дать ценную и уникальную информацию об ежедневном обслуживании в медицинской организации и его качестве[1]. Удовлетворенность пациентов и качество медицинских услуг являются приоритетом для индустрии услуг в связи с растущим потреблением и являются критическими элементами долгосрочного успеха учреждений здравоохранения.

**Цель:** анализ факторов, влияющие на удовлетворенность качеством медицинской помощи.

**Материалы и методы.** Материалы исследования представляли собой данные результатов анализа социологического опроса пациентов ТОО «Клиника iv plus». В анкетировании участвовали 2250 респондентов (1817 женского пола, 433 респондентов мужского пола). В данной работе статистический анализ выполнялся с использованием таких программ, как StatTech v. 3.1.7 (разработчик - ООО "Статтех", Россия) и SPSS 26.0 версии. Сравнение двух групп по количественному показателю, распределение которого отличалось от нормального, выполнялось с помощью U-критерия Манна-Уитни. Сравнение процентных долей при анализе многопольных таблиц сопряженности выполнялось с помощью критерия  $\chi^2$  Пирсона.

**Результаты и их обсуждение.** В нашем исследовании приняло участие 433 (19,2%) респондентов мужского пола, а женского – 1817 (80,8%). Относительно возраста, пациенты до 18 лет составило 198 (8,8%) человек, от 18 до 44 лет – 1557 (69,2%), от 44 до 60 лет – 261 (11,6%), от 60 до 75 лет – 198 (8,8%) и более 75 лет – 36 (1,6%). Также, опрошенные пациенты отметили время ожидания приема врача/медицинского специалиста у кабинета. 2016 (89,6%) респондентов ожидали врача около 15 минут, около 30 минут - 198 (8,8%) и около 60 минут – 36 (1,6%).

Исходя из полученных данных, при оценке рекомендации пациентов Клиники iv plus своим родным или знакомым в зависимости от пола, возраста, времени ожидания приема врача / медицинского специалиста у кабинета, были установлены существенные различия ( $p = 0,003$ ,  $p = 0,003$ ,  $p = 0,002$  соответственно). Также, нами был проведен анализ факторов, которые включали в себя ранговые переменные в зависимости от рекомендации пациентов Клиники iv plus своим родным или знакомым.

При оценке рекомендации пациентов Клиники iv plus своим родным или знакомым в зависимости от показателей «Оценка работы регистратуры и справочной в Клинике iv plus», «Насколько легко Вам удастся записаться на прием к врачу через регистратуру?», «Оцените уровень вежливости, внимательности, заинтересованности, доброжелательности медицинского персонала Клиники iv plus», «Оцените уровень комфортности пребывания в Клинике iv plus (удобство, эстетика, заполнение времени ожидания, наличие наглядной информации: брошюр, буклетов и др., наличие поручней, работа лифтов и пр., состоянием прилегающей территории)», были установлены существенные различия ( $p < 0,001$ ,  $p < 0,001$ ,  $p < 0,001$ ,  $p < 0,001$  соответственно).

Грамотная работа регистратуры позволяет эффективно организовать рабочее время врачей, значительно сократить время и нагрузку на медицинского специалиста, и тем самым повысить качество предоставления медицинских услуг пациентам [4]. Так, в нашем исследовании Ме доступности записи на прием к врачу через регистратуру составила 4 по 5-тибальной шкале. Это говорит о том, что каждая регистратура медицинской организации сталкивается с собственной проблемой, как большая нагрузка в огромном потоке пациентов.

Эффективное общение и вежливость между врачом и пациентом является важным клиническим навыком для построения отношений между ними. Хорошие отношения между врачом и пациентом могут повысить удовлетворенность работой и укрепить уверенность пациента в себе, а также создать позитивный образ состояния своего здоровья, что может повлиять на исход заболевания[2]. В нашем исследовании был определен высокий уровень вежливости, внимательности, заинтересованности, доброжелательности медицинского персонала в Клинике iv plus (Me = 5, по 5-тибальной шкале), что наглядно показано влияние на удовлетворенность качеством медицинской помощи, а также на намерение пациентов рекомендовать медицинскую организацию ( $p < 0,001$ ).

#### **Выводы:**

1. Для поддержания и выживания учреждений здравоохранения путем достижения конкурентного преимущества требуется ориентированная на клиента маркетинговая стратегия, которая удовлетворяет потребности клиентов путем предоставления не только качественных медицинских услуг, но и комфортных условий, что приводит к повторному посещению.

2. Необходимо стратегическое развитие системы обеспечения предоставления качественного медицинского обслуживания, а также совершенствования элементов этики и деонтологии медицинского персонала.

#### **Литература**

1. Ferreira D.C. и др. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis // Healthc. 2023. Т. 11. № 5.
2. Gavurova B., Dvorsky J., Popesko B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare // Int. J. Environ. Res. Public Health. 2021. Т. 18. № 21.
3. Woo S., Choi M. Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea // PLoS One. 2021. Т. 16. № 6 June 2021. С. 1–14.
4. Федоров В.И., Несвоева А.А. Анализ деятельности регистратуры поликлиники // Инновационные аспекты развития науки и техники. 2021. Т. 1. № 5. С. 50–56.