

УДК 614.2

Г.П. КАСЫМОВА¹, Н.Т. САДУАКАС²¹Казахский национальный медицинский университет им. С.Д. Асфендиярова, г. Алматы, Республика Казахстан,²Казахстанский медицинский университет «ВШОЗ», г. Алматы, Республика Казахстан

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА УРОВНЕ ХИРУРГИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ МНОГОПРОФИЛЬНОГО СТАЦИОНАРА



Касымова Г.П.

Повышение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи является одной из значимых задач, стоящих перед каждой медицинской организацией. На сегодняшний день в условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинской помощи мнение пациентов стало одним из критериев в комплексной оценке деятельности стационара.

Цель исследования. Изучение мнения пациентов хирургического отделения многопрофильного стационара о предоставляемом качестве услуг.

Материал и методы. Данное исследование проводилось на базе Центральной городской клинической больницы города Алматы. Объектом исследования были пациенты в возрасте старше 15 лет, проходившие стационарное лечение в хирургическом отделении в I-II квартале 2017 г. и давшие добровольное информированное согласие на участие в исследовании. Сбор статистического материала проводился сплошным способом методом анкетирования пациентов по специально разработанной анкете «Для оценки удовлетворенности пациента медицинской помощью».

Результаты и обсуждение. Анализ данных анкет показал, что удовлетворенность пациентов оказанной медицинской помощью составила 96%. При этом качество медицинской помощи в 5 баллов оценили 92,1% анкетированных, 4 балла отметили 7,9% анкетированных.

Вывод. По предлагаемым для оценки работы отделения характеристикам респонденты дали высокие показатели, и в целом степень удовлетворенности качеством медицинской помощи в отделении является достаточно высокой.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, социологическое исследование.

Улучшение качества медицинской помощи для всех стран является одним из основных звеньев реформы системы здравоохранения. Президент Республики Казахстан Назарбаев Н.А. в своем «Послании народу Казахстана «Новый Казахстан в новом мире» подчеркнул, что одним из направлений государственной политики на новом этапе развития нашей страны должно стать улучшение качества медицинских услуг и развитие высокотехнологичной системы здравоохранения. Качество медицинских услуг является комплексным понятием и зависит от множества емких причин, среди которых следует выделить материально-техническую оснащенность медицинских организаций, уровень профессионализма и наличие мотивации клинических специалистов к его повышению, внедрение современных технологий управления процессами организации и оказания медицинской помощи, внедрение эффективных методов оплаты медицинской помощи. Совершенствование управления качеством медицинских услуг занимает важное место в контексте стратегического развития здравоохранения Казахстана до 2020 года [1].

Первым этапом мероприятий по улучшению качества медицинской помощи является оценка его состояния. По рекомендациям Всемирной организации здравоохранения

выделяют 4 основных критерия качества медпомощи: эффективная и своевременная помощь, эффективное использование ресурсов, удовлетворение потребностей пациентов и результативность лечения, при этом управление качеством должно включать в себя обязательный компонент – оценку [2, 3].

Уровень удовлетворенности медицинской помощью в последние годы становится важной структурной составляющей комплексной оценки деятельности здравоохранения. Обращение к общественному мнению позволяет выявить проблемы, которые не доступны для отражения цифрами официальной статистики. Сумма субъективных оценок, получаемая на правильно структурированных репрезентативных выборках, открывает возможности для совершенствования деятельности медицинских организаций с учетом реальных потребностей пациентов [4].

В настоящее время оценка удовлетворенности в основном осуществляется на основании использования социологического подхода, который состоит в изучении мнения пациентов о различных аспектах качества медицинской помощи на основании анкетирования по специально разработанной программе. В условиях процесса улучшения качества стационарных услуг изложенный подход все боль-

Контакты: Касымова Гульнара Пазылбековна, доктор медицинских наук, профессор, заведующая кафедрой спортивной медицины и медицинской реабилитации КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова, г. Алматы. Тел. +7 777 221 1018 e-mail: g.kasymovamed@mail.ru

Contacts: Gulnara Pazyzbekovna Kasymova, Doctor of Medical Sciences, Professor, Head of the Department of Sports Medicine and Medical Rehabilitation of KazNMU n.a. S.D. Asfendiyarov, Almaty c. Ph.: +7 777 221 1018 e-mail: g.kasymovamed@mail.ru

ше вызывает интерес у специалистов в области организации здравоохранения [5, 6].

Результаты социологических опросов о качестве медицинской помощи являются важнейшей составляющей ее комплексной оценки. Их выделяют в специальную группу в качестве одного из наиболее важных показателей деятельности лечебно-профилактических учреждений. Безусловно, объективную оценку качества могут дать лишь высококвалифицированные эксперты. Пациенты судят о качестве медицинских услуг, прежде всего на основании своего субъективного восприятия их результативности и сервисного сопровождения. Тем не менее, мнение пациентов исключительно важно для совершенствования лечебно-профилактического процесса [7, 8].

Цель исследования - изучение мнения пациентов хирургического отделения многопрофильного стационара о предоставляемом качестве услуг.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

Данное исследование проводилось на базе Центральной городской клинической больницы города Алматы. Объектом исследования были пациенты в возрасте старше 15 лет, проходившие стационарное лечение в хирургическом отделении в I-II квартале 2017 г. и давшие добровольное информированное согласие на участие в исследовании. Сбор статистического материала проводился сплошным способом методом анкетирования пациентов по специально разработанной анкете «Для оценки удовлетворенности пациента медицинской помощью». В ходе сбора материала заполнено 430 анкет, после проверки в анализ включено 420 анкет. Анкета состоит из 30 позиций, включающей в себя открытые и закрытые вопросы. Изучались и оценивались следующие аспекты: работа приемного отделения, удовлетворенность качеством работы врачей и среднего медицинского персонала, забота и внимание со стороны врачей и медицинских сестер, достижение ожидаемого результата от лечения, доступность объяснений врача по поводу лечения, письменное согласие на операцию, разъяснение рекомендаций при выписке, условия (санитарные, бытовые) пребывания в отделении, доступность информационных материалов. Заключительным вопросом было предложение отразить свое мнение, высказать предложения и замечания, оценить дополнительные критерии, которые не отражены в анкете.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

По материалам исследования показано, что возрастная группа лиц в возрасте до 18 лет составила 7,9%, 18–39 лет – 38,3%, 40–60 лет – 42,1%, оставшиеся 11,7% – лица старше 60 лет (рис. 1).

Далее при анализе ответов на вопрос «Сколько времени вы ожидали до начала осмотра врачом приемного отделения с момента поступления?» было установлено, что все опрошенные были осмотрены сразу в момент поступления в приемный покой.

Уровень информированности пациентов о своей болезни, лечении, операции, как показали результаты анкетирования, достаточно высок. Так, из общего числа опрошенных 95,5% ответили, что «да, информированы» лечащим врачом

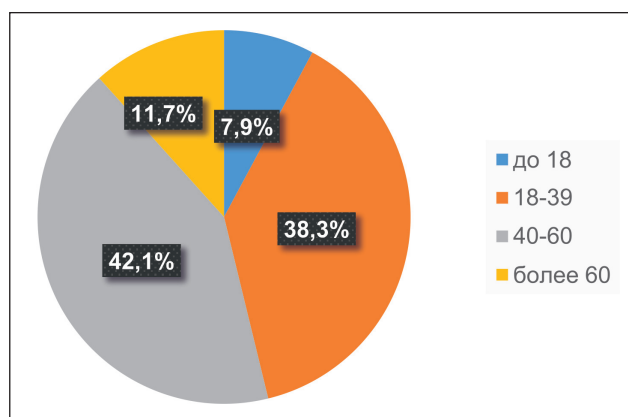


Рисунок 1 - Распределение респондентов по возрасту

о своей болезни, лечении, операции и только 4,6% ответили «не в полной мере». Ни в одном случае ответа «нет, не информированы» не выявлено (рис. 2).

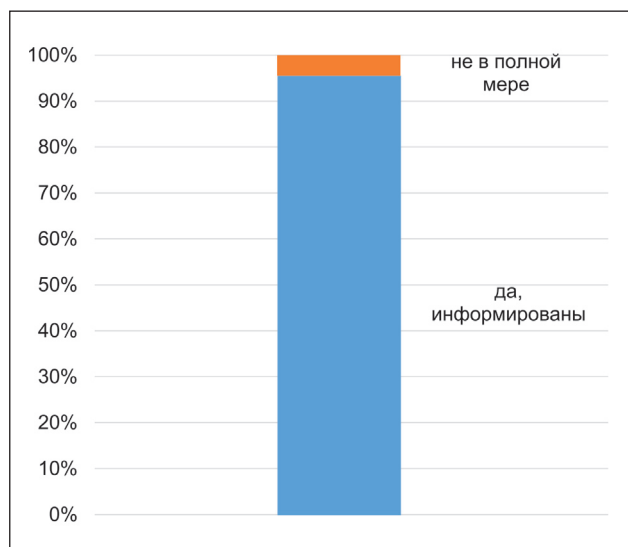


Рисунок 2 - Уровень информированности пациентов о состоянии здоровья

Все опрошенные пациенты дали официальное письменное согласие на проведение операции.

На вопрос «Как часто проводится осмотр лечащим врачом?» пациенты в 100% случаев ответили, что осмотр проводится ежедневно и в ряде случаев по 2-3 раза в день.

Анализ данных анкет показал, что случаев неформальной оплаты за лекарственные средства и диагностические исследования лечащему врачу, заведующему отделением или среднему медицинскому персоналу не выявлено. 11,3% пациентов отметили, что добровольно получили платный курс физиотерапии, так как эта процедура не входит в гарантированный объем бесплатной медицинской помощи.

Ответы на вопрос по выявлению мнения респондентов об удовлетворенности пребыванием в отделении в ночное время выявили, что опрошенные пациенты отметили и считают, что медицинский персонал в ночное время всегда доступен.

Абсолютно все респонденты ответили, что получили разъяснения рекомендаций при выписке.

Удовлетворенность пациентов оказанной медицинской помощью составила 96%. При этом качество медицинской помощи в 5 баллов оценили 92,1% анкетированных, 4 балла отметили 7,9%. Также следует отметить, что не было ни одного ответа с оценкой 3 балла (рис. 3).

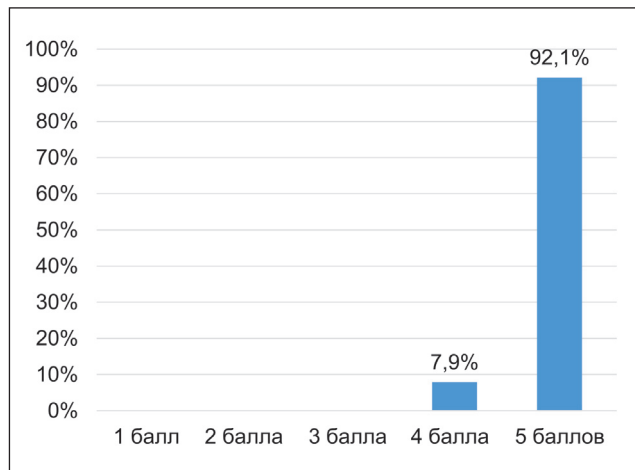


Рисунок 3 - Оценка респондентами качества полученной медицинской помощи

Удовлетворенность пациентов организацией медицинской помощи прежде всего связана с деонтологическими аспектами, отношением медицинского персонала к пациентам. Анализ результатов показал, что в своих пожеланиях пациенты отмечают необходимость более сердечного и чуткого отношения к больным, стимулирующего выздоровление. Как показало проведенное анкетирование, все больные отмечают, что их лечащий врач был всегда внимателен и тактичен. 98,7% пациентов полностью удовлетворены работой лечащего врача.

Профессиональные качества врача пациенты оценили следующим образом: 92,9% отличных, 6,0% хороших, 1,2% удовлетворительных оценок. Неудовлетворительных оценок не было (рис. 4).

По результатам анкетирования 98% опрошенных паци-

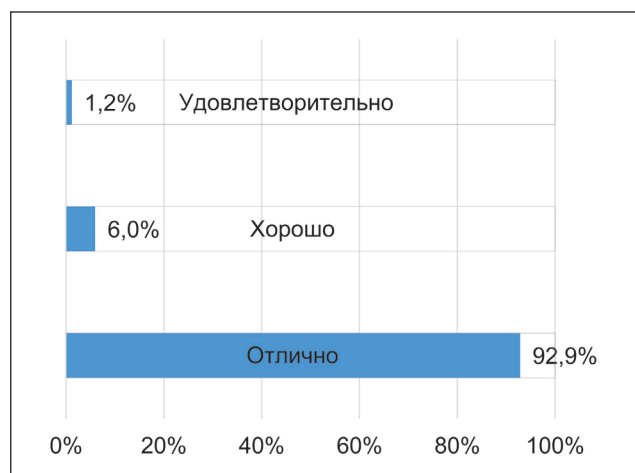


Рисунок 4 - Мнение пациентов о профессиональных качествах врача

ентов по вопросу о работе медицинских сестер ответили, что удовлетворены работой медицинских сестер. При этом пациенты указали, что медицинские сестры свою работу выполняли добросовестно, были внимательны.

В оценке удовлетворенности пациентов оказанными медицинскими услугами немаловажным элементом являются условия пребывания в лечебной организации. В ходе социологического исследования пациентами были оценены санитарно-гигиенические условия палат.

Как показал опрос, санитарное состояние палат как хорошее оценили 86,4% респондентов, как удовлетворительное – 13,6% (рис. 5). Следует отметить, что санитарное состояние палат отделения ни одним пациентом не было оценено как плохое.

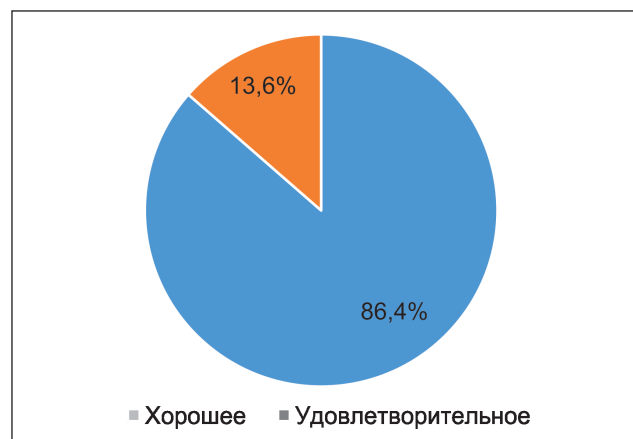


Рисунок 5 - Оценка респондентами санитарно-гигиенического состояния палат

Удовлетворенность санитарными условиями отделения в целом выразили 92,6% опрошенных пациентов и не в полной мере – 7,4% (рис. 6). Выразившие позитивное мнение о санитарном состоянии отделения в целом пациенты указали, что уборка персоналом отделения и его помещений проводится регулярно 3-4 раза в день, пациенты же, указавшие, что удовлетворены «не в полной мере», считают, что

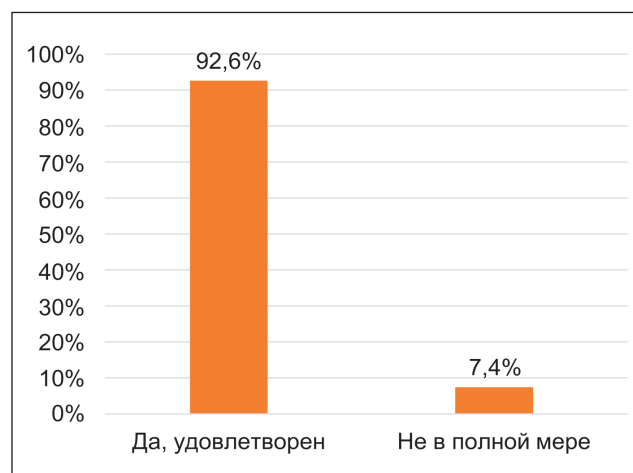


Рисунок 6 - Удовлетворенность пациентами санитарными условиями отделения

уборка помещений отделения должна проводиться еще чаще.

Были также анализированы мнения пациентов по удовлетворенности условиями пребывания в палате. Уровень удовлетворенности бытовыми условиями в палате независимо от количества больных как хорошие и удовлетворительные обозначили 72,1% и 25,2% соответственно. Причинами частичного удовлетворения пациентов условиями пребывания в палате являются размещение в палатах по 4-5 человек, некоторые пациенты – 2,6% из анкетированных – предпочли бы проходить лечение в двух- и трехместных палатах. Также некоторые пациенты высказали свои пожелания: наличие кнопки вызова медицинского персонала в палатах (3,6%).

ВЫВОДЫ

1. По предлагаемым для оценки работы отделения характеристикам респонденты дали высокие показатели, и в целом степень удовлетворенности качеством медицинской помощи в отделении является достаточно высокой.

2. Работу медицинского персонала отделения больные оценивают позитивно, давая особенно высокую оценку работе врачей.

3. Систематическая оценка, контроль, выявление причин и факторов недостаточной удовлетворенности процессом оказания медицинских услуг позволят и далее способствовать повышению качества медицинской помощи в условиях отделения хирургии.

4. Наряду с этим необходимо заметить, что в процессе осуществления социологического мониторинга на основании полученной информации могут быть разработаны конкретные программы по проведению более углубленных исследований по отдельным вопросам и приняты соответствующие управленческие решения, направленные на повышение удовлетворенности медицинского обслуживания.

Прозрачность исследования

Исследование не имело спонсорской поддержки. Авторы несут полную ответственность за предоставление окончательной версии рукописи в печать.

Декларация о финансовых и других взаимоотношениях

Все авторы принимали участие в разработке концепции статьи и написании рукописи. Окончательная версия рукописи была одобрена всеми авторами. Авторы не получали гонорар за статью.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Государственная программа развития здравоохранения Республики Казахстан «Саламатты Қазақстан» на 2011 - 2015 годы. – 2010. – 16 с. <https://extranet.who.int>
- 2 Лузгарева О.И. Социологическая оценка качества медицинской помощи в системе управления здравоохранением региона. Автореф. дисс. ... канд. социол. наук. – Чита, 2011. – 17 с.
- 3 Абдикаримова Г.Ч. О роли социологической оценки качества медицинской помощи в практическом здравоохранении // Медицина. – 2012. - №9. – С. 15
- 4 Сибурин Т.А., Барскова Г.Н., Лактионова Л.В. Ме-

тодические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов высокотехнологичной медицинской помощью // Социальные аспекты здоровья населения. – 2013. - №1. – С. 24

5 Шулаев А.В., Спиридонов А.В. Метод оценки удовлетворенности пациентов качеством стационарных услуг в условиях модернизации здравоохранения // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – №4 – С. 8

6 Шулаев А.В., Гатауллина Г.С., Рашитов Л.З. Факторный анализ удовлетворенности родителей организацией медицинского обслуживания в детских поликлиниках г. Казани // Медицинский альманах. – 2011. – №6. – С. 19-22

7 Карпова О.В., Татарников М.А., Марочкина Е.Б. Социологические исследования в системе управления качеством медицинской помощи // Социология медицины. – 2013. – №1(22). – С. 11-15

8 Цыганков Б.Д., Малыгин Я.В. Подходы к изучению факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью (по данным иностранной литературы) // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2014. – С. 18-21

REFERENCES

- 1 Gosudarstvennaya programma razvitiya zdavookhraneniya Respubliki Kazakhstan «Salamatty Kazakhstan» na 2011 - 2015 gody. [The State Program of Health Development of the Republic of Kazakhstan “Salamatty Kazakhstan” for 2011-2015]. 2010. P. 16. Available from: <https://extranet.who.int>
- 2 Luzgareva OI. Sotsiologicheskaya otsenka kachestva meditsinskoy pomoshchi v sisteme upravleniya zdavookhraneniye regiona. Diss. ... kand. sotsiol. nauk [Sociological assessment of the quality of health care in the health management system of the region. Diss. Soc. Sci.]. Chita; 2011. P. 17
- 3 Abdikarimova GCh. About the role of sociological assessment of the quality of care in practical health care. Meditsina = Medicine. 2012;9:15 (In Russ.)
- 4 Siburina TA, Barskova GN, Laktionova LV. Methodical approaches to the study of patient satisfaction with high-tech medical care. Sotsialnye aspekty zdorovya naseleniya = Social aspects of public health. 2013;1:24 (In Russ.)
- 5 Shulayev AV, Spiridonov AV. Method for assessing patient satisfaction with the quality of inpatient services in the context of healthcare modernization. Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya = Modern problems of science and education. 2013;4:8 (In Russ.)
- 6 Shulayev AV, Gataullina GS, Rashytov LZ. Factor analysis of parents' satisfaction of organization of medical care in children's polyclinics in Kazan. Meditsinskiy almanakh = Medical Almanac. 2011;6:19-22 (In Russ.)
- 7 Karpova OV, Tatarnikov MA, Marochkina YeB. Sociological research in the system of quality management of medical care. Sotsiologiya meditsiny = Sociology of Medicine. 2013;1(22):11-5 (In Russ.)
- 8 Tsygankov BD, Malygin YaB. Approaches to the study of factors affecting patient satisfaction with medical care (according to foreign literature) Problemy sotsialnoy gigiyeny, zdavookhraneniya i istorii meditsiny = The problems of social hygiene, health and history of medicine. 2014:18-21 (In Russ.)

Т Ұ Ж Ы Р Ы М

Г.П. ҚАСЫМОВА¹, Н.Т. СӘДУАҚАС²¹С.Ж. Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық медицина университеті, Алматы қ., Қазақстан Республикасы,²«ВШОЗ» қазақстандық медицина университеті, Алматы қ., Қазақстан Республикасы**КӨП САЛАЛЫ СТАЦИОНАР ЖАҒДАЙЫНДА ХИРУРГИЯ БӨЛІМІ ДЕҢГЕЙІНДЕГІ МЕДИЦИНАЛЫҚ КӨМЕК САПАСЫНА СОЦИОЛОГИЯЛЫҚ ЗЕРТТЕУ**

Пациенттің көрсетілетін медициналық көмек сапасына жоғары дәрежеде қанағаттануы әр медициналық ұйымның алдында тұрған маңызды міндеттердің бірі болып табылады. Бүгінгі таңда, яғни көрсетілетін медициналық көмектің сапасын арттырудың жаңа жолдары іздестіріліп жатқан кезеңде пациенттердің пікірі стационар қызметін кешенді бағалаудағы көрсеткіштердің бірі болып саналады.

Зерттеудің мақсаты. Көп салалы стационардың хирургиялық бөлімі пациенттерінің көрсетілетін қызмет сапасы туралы пікірін зерттеу.

Материал және әдістері. Бұл зерттеу Алматы қаласында орталық клиникалық аурухана базасында жүргізілді. Зерттеуге жасы 15-тен жоғары пациенттер алынды, олар 2017 жылы 1-2 тоқсандарында хирургиялық бөлімде стационарлық ем қабылдағандар және зерттеуге қатысуға ерікті түрде ақпараттандырылған келісім бергендер. Статистикалық материал арнайы әзірленген сауалнамаға жаппай жауап беру әдісі арқылы жинастырылды, ол «Пациенттің медициналық көмекке қанағаттануын бағалау» деп аталған болатын.

Нәтижелері және талқылауы. Сауалнама деректерінің сараптамасы көрсеткендей, пациенттердің 96% көрсетілген медициналық көмекке қанағаттанған. Оның ішінде медициналық көмек сапасын 5 балл ретінде бағалағандар сауалнамаға қатысқандардың 92,1%, 4 балды 7,9% көрсеткен.

Қорытынды. Бөлім жұмысын бағалауға ұсынылған сипаттамаларға қарағанда, респонденттер бөлімде көрсетілетін меди-

циналық көмектің сапасын тұтас алғанда жоғары бағалаған.

Негізгі сөздер: медициналық көмектің сапасы, социологиялық зерттеу.

SUMMARY

G.P. KASYMOVA¹, N.T. SADUAKAS²¹Kazakh National Medical University n.a. S.D. Asfendiyarov, Almaty c., Republic of Kazakhstan²Kazakhstan's Medical University "KSPH", Almaty c., Republic of Kazakhstan**SOCIAL RESEARCH OF MEDICAL CARE QUALITY AT SURGICAL DEPARTMENT OF GENERAL HOSPITAL**

Improving patients' satisfaction with the quality of care is one of the most significant challenges facing each medical institution. To date, in terms of finding new approaches to improve the quality of medical care, the opinion of the patients are one of the criteria in a comprehensive assessment of hospital performance.

Purpose of the study. Study of the opinions of surgical patients of the general hospital about service quality provided.

Material and methods. This study was conducted at the Central City Clinical Hospital in Almaty. The subject of the study were patients over the age of 15, inpatient treatment in the surgical department in the I-II quarter of 2017 and gave a voluntary informed consent to participate in the study. The collection of statistical material was carried out in a continuous manner by questioning patients on a specially developed questionnaire «To assess the patient's satisfaction with medical care».

Results and discussion. The analysis of these questionnaires showed that the satisfaction of patients with medical care was 96%. Herewith, the quality of medical care in 5 points was assessed by 92.1% of the respondents.

Conclusion. According to the characteristics proposed for the assessment of the work of the department, the respondents gave high indicators and in general, the degree of satisfaction with the quality of care in the department is quite high.

Key words: quality of medical care, social research.

Для ссылки: Касымова Г.П., Садуакас Н.Т. Социологическое исследование качества медицинской помощи на уровне хирургического отделения многопрофильного стационара // *Medicine (Almaty)*. – 2017. – No 7 (181). – P. 9-13

Статья поступила в редакцию 22.06.2017 г.

Статья принята в печать 17.07.2017 г.