

---

# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА АМБУЛАТОРНОЙ ПОМОЩИ БОЛЬНЫМ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ ПОЛОСТИ НОСА И ОКОЛОНОСОВЫХ ПАЗУХ (по данным социологического опроса)

**А.В. Бицаева, В.И. Попадюк**

Кафедра оториноларингологии  
Российский университет дружбы народов  
*ул. Павловская, 25, Москва, Россия, 115093*

**А.В. Фомина**

Кафедра общественного здоровья, здравоохранения и гигиены  
Российский университет дружбы народов  
*ул. Миклухо-Маклая, 8, Москва, Россия, 117198*

Путем проведенного анализа данных социологического опроса установлено, что при субъективной оценке качества и эффективности специализированной оториноларингологической помощи больным с заболеваниями полости носа и околоносовых пазух основная часть опрошенных полностью удовлетворена оказанной помощью. Выявлено, что наиболее высоко они оценивают квалификацию медицинского персонала и менее — организацию медицинской помощи.

**Ключевые слова:** удовлетворенность пациентов, заболевания полости носа и околоносовых пазух, социологический опрос.

Охрана и укрепление здоровья людей является одним из важнейших элементов государственной социальной политики [5].

Одной из целей реформирования российского здравоохранения является обеспечение населения доступной и качественной медицинской помощью. Принимаемые управленческие решения в этой области основываются на медицинских и экономических критериях, реже — с учетом мнения пациентов о качестве медицинской помощи [10].

Нос и окружающие его воздушные полости защищают организм человека от воздействия вредных факторов воздушной среды. От состояния этой защиты зависит жизнь человека, его здоровье, качество жизни и ее продолжительность. В последние годы число обращений по поводу заболеваний полости носа и околоносовых пазух значительно выросло. В общей структуре заболеваемости ЛОР-органов их поражение прочно заняло первое место как по обращаемости в поликлинику, так и в группе больных, проходящих лечение в стационарных условиях [9].

Патология носа и околоносовых пазух на сегодняшний день имеет важное медико-социальное значение, и одной из актуальных задач периода реформирования здравоохранения является создание эффективной системы управления качеством медицинской помощи населению, что предполагает совершенствование как амбулаторно-поликлинической, так и стационарной помощи [7].

Одним из средств, позволяющих получить информацию о запросах населения, является изучение общественного мнения [1].

Данные социологических исследований позволяют научно обоснованно подходить к анализу современных явлений и процессов, помогают выявлять недостат-

ки и упущения, определять наиболее правильные пути их устранения, вскрывать и лучше использовать имеющиеся резервы [2].

С целью изучения и оценки удовлетворенности пациентов с заболеваниями полости носа и околоносовых пазух качеством и доступностью медицинской помощи на поликлиническом уровне нами проведено медико-социальное исследование.

Для сбора материала кафедрой оториноларингологии совместно с кафедрой общественного здоровья, здравоохранения и гигиены разработана анкета комплексной медико-социальной характеристики лечебно-диагностического процесса в поликлинике и здоровья семьи, которая включала вопросы, касающиеся, с одной стороны, личных данных (пол, возраст, место работы, наличия вредных привычек и т.д.), с другой стороны — удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи, осведомленности пациентов о медицинских услугах.

Наше исследование проведено на базе ГБУЗ ГП № 68 ДЗМ филиал № 1 ЦАО г. Москвы, осуществляющей медицинскую помощь прикрепленному населению с различной патологией ЛОР-органов. Проведен опрос 220 пациентов, находившихся на амбулаторном лечении в данной поликлинике по поводу заболеваний полости носа и околоносовых пазух.

Анализ полученных данных показал, что среди опрошенных 50,5% было мужчин и 49,5% женщин. Преобладали лица в возрасте от 30 до 54 лет (женщины) и от 30 до 59 лет (мужчины) — 40%, на возрастную группу от 25 до 29 лет пришлось 17,3%, на возрастную группу от 55 (женщины) и 60 лет (мужчины) до 69 лет мужчины и женщины — 14,5%, от 20 до 24 лет — 13,2%, старше 70 лет — 8,6% и наименьшую возрастную группу составили респонденты в возрасте до 20 лет — 6,4%.

Среди опрошенных среднее образование имели 7,7%, среднее специальное — 19,2%, незаконченное высшее — 12,7%, высшее — 60,4%.

По социальному положению: наибольший удельный вес имели служащие — 31,4%, почти одинаковую долю составили рабочие — 18,6%, пенсионеры — 16,4% и учащиеся — 14,6%, домохозяйки — 8,2%, интеллигенция — 4%, респонденты, занятые в сфере крупного бизнеса — 2,8%, малого бизнеса — 1,8%, сфере обслуживания — 1,8%, к другим видам деятельности отнесли себя 0,4% опрошенных.

Одним из факторов, влияющих на качество медицинской помощи, является медицинская активность населения, в частности самооценка здоровья и своевременность обращения за медицинской помощью [2]. Согласно результатам опроса, только 25% опрошенных считают свое здоровье отличным; как среднее его оценили 67% респондентов, как плохое — 6,7%. При этом 32,3% опрошенных не припоминают, сколько времени за последние три года они были в состоянии плохого самочувствия. При оценке здоровья всей семьи в целом, в том числе родительской, 71,4% опрошенных указали, что в семье все практически здоровы, 13,6% — в семье возникают частые болезни, 11,4% — в семье есть хронические тяжелые болезни, 3,6% — в семье есть инвалид, «наркоман», «алкоголик». Сравнительные оценки субъективных показателей здоровья населения России, приведенные по данным распространенных в настоящее время социологических опросов, обнаруживают,

что по сравнению с европейскими странами наше население имеет более низкие оценки субъективного восприятия хорошего здоровья (свое здоровье как хорошее и даже отличное оценивают в некоторых странах до 80%) [6]. При этом только 25,9% респондентов обращаются к врачу сразу при возникновении первых признаков болезни, а 22,8% — при наличии явных признаков болезни и ухудшении самочувствия и 39,5% — когда становится невозможным продолжать работать (учиться), 11,8% опрошенных стараются не обращаться к врачам.

Средняя длительность лечения больных на амбулаторном этапе по поводу заболевания полости носа и околоносовых пазух составляет 13 дней, средняя длительность лечения с выдачей листа нетрудоспособности — 7 дней.

По данным медико-социального анализа установлено, что при субъективной оценке качества и эффективности специализированной оториноларингологической помощи больным с заболеваниями полости носа и околоносовых пазух основная часть (77,3%) опрошенных выразила полную удовлетворенность оказанной помощью, 8,6% частично удовлетворены качеством медицинской помощи, 11,9% затруднились с ответом, «Вам безразлично» ответили 2,2% респондентов. Основными причинами неудовлетворенности медицинской помощью явились: очереди, неудовлетворительные условия и изношенное оборудование. Устранение этих недостатков приведет к повышению качества медицинской помощи и степени удовлетворения ею населения. Отмечено больными профессиональное (69%), вежливое и внимательное отношение медицинского персонала при врачебной и сестринской деятельности. Однако часть больных (2,7%) отметили отсутствие у персонала желания хорошо работать. Следует отметить, что, по данным других авторов, больные, получившие амбулаторное лечение до госпитализации, только в 18,6% случаев отметили полную удовлетворенность, а в 57,5% частичную удовлетворенность объемом и качеством лечения в условиях поликлиники [3].

Как следует из результатов исследований других авторов отношения населения из разных регионов Российской Федерации к платной медицинской помощи и услугам, проведенного на достаточно репрезентативной выборке, несмотря на существенные различия в зависимости от благосостояния, занятости, образовательного уровня и семейного положения, в целом 84,14% случаев политика на увеличение оплачиваемой из личных средств медицинской помощи и услуг не поддерживается гражданами и не признается ими социально справедливой [8]. По данным нашего исследования, 22,3% ценят медицинскую помощь в государственном лечебном учреждении за бесплатность услуг. Возможно, это связано с тем, что, по данным нашего исследования, отличным свое материальное положение (т.е. наличие возможности позволить себе любые траты) считают только 2,3% опрошенных; средним свой достаток (т.е. возможность позволить себе все, кроме дорогостоящих покупок) считают 46% респондентов; удовлетворительным свое материальное положение считают 45,4% опрошенных; неудовлетворительным — 6,3%. Неудовлетворительный материальный доход в наибольшей степени ассоциирован с социальной принадлежностью к «рабочим», а также «не работающим» — 27,3%, наличием среднего или средне-специального образования. Группы людей с низким

и удовлетворительным уровнем материального обеспечения в большей мере, чем более обеспеченные, надеются на помощь государства в решении своих проблем, в том числе в отношении здоровья [6]. Это подтверждается и данными нашего исследования — 65% пациентов с заболеваниями полости носа и околоносовых пазух обращаются за медицинской помощью в государственные медицинские учреждения. Направление деятельности государства по изменению ситуации должно учитывать реальные представления населения и наряду с развитием социальных программ помощи (совершенствование социального и медицинского страхования и пенсионного обеспечения) обеспечивать прогресс культуры, развития образования, а также изменения жизненных ориентиров и поведенческих установок [6].

На вопрос о потребностях здравоохранения, которые в первую очередь необходимо реализовать для улучшения качества медицинской помощи, 42,3% респондентов ответили о необходимости готовить хороших врачей и 42,7% о необходимости достойно оплачивать труд медработников.

Социологические опросы для органов управления здравоохранением могут служить важным инструментом оперативного контроля и управления качеством лечебно-профилактической помощи в условиях страховой медицины [2].

Таким образом, при субъективной оценке качества и эффективности специализированной оториноларингологической помощи больным с заболеваниями полости носа и околоносовых пазух основная часть опрошенных полностью удовлетворена оказанной помощью. В результате анализа данных социологического опроса выявлены основные причины неудовлетворенности пациентов с заболеваниями полости носа и околоносовых пазух качеством медицинского обслуживания на амбулаторном этапе: очереди, неудовлетворительные условия и изношенное оборудование. Для повышения эффективности работы ЛОР-кабинета в условиях поликлиники необходимо осуществлять поиск финансовых средств для приобретения современного оборудования; более широко внедрять лечебные и диагностические технологии; совершенствовать знания врача. Нерешенность вопросов справедливой оплаты медицинской помощи, а тем более дефицит государственных инвестиций в здравоохранение являются актуальными проблемами, требующими решения на государственном уровне.

#### ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Агаларова Л.С.* Мнение населения об организации и качестве медицинской помощи, оказываемой участковыми терапевтами и врачами общей практики // *Здравоохранение Российской Федерации*. — 2009. — № 1. — С. 26—28.
- [2] *Гасанова А.З.* Изучение мнения работающего населения об организации и качестве диспансеризации // *Здравоохранение Российской Федерации*. — 2011. — № 6. — С. 23—25.
- [3] *Грязина Н.В.* Оптимизация организации экстренной оториноларингологической помощи взрослому населению в многопрофильном стационаре в условиях крупного промышленного города: Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. — СПб., 2007. — 26 с.
- [4] *Ефименко С.А.* Социология пациента: Автореф. дисс. ... докт. мед. наук. — М., 2007. — 48 с.
- [5] *Кутумова О.Ю.* Социологический опрос как составляющая научного обоснования стратегий охраны здоровья населения региона // *Вестник межрегиональной ассоциации «Здравоохранение Сибири»*. — 2001. — № 2. — С. 16—17.

- [6] *Максимова Т.М.* Социальный градиент в формировании здоровья населения. — М., 2005. — 238 с.
- [7] *Мурашова Т.В.* Динамические показатели ургентной ЛОР-помощи в условиях городской больницы: Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. — М., 2010. — 27 с.
- [8] Отношение населения к оплате медицинской помощи и услуг в системе общественных ценностей / М.В. Наваркин [и др.] // *Здравоохранение Российской Федерации.* — 2007. — № 5. — С. 27—30.
- [9] *Пискунов С.З., Харченко В.В.* Новое в морфологии носа и околоносовых пазух // *Вестник оториноларингологии.* — 2011. — № 1. — С. 8.
- [10] *Светличная Т.Г., Цыганова О.А., Кудрявцев А.В.* Оценка удовлетворенности медицинской помощью пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений (по данным социологического опроса) // *Здравоохранение Российской Федерации.* — 2010. — № 3. — С. 18—21.

**QUALITY ASSESSMENT OUTPATIENT CARE  
OF PATIENTS WITH DISEASES OF THE NASAL CAVITY  
AND PARANASAL SINUSES  
(according to a sociological survey)**

**A.V. Bitsaeva, V.I. Popadyuk**

Department of otorhinolaryngology  
Peoples' Friendship University of Russia  
*Pavlov str., 25, Moscow, Russia, 115093*

**A.V. Fomina**

Department of Public Health, Health and Hygiene  
Peoples' Friendship University of Russia  
*Miklukho-Maklaya str., 8, Moscow, Russia, 117198*

Analysis of survey data found that in the subjective assessment of the quality and efficacy of specialized care to patients with diseases of the nose and paranasal sinuses, the majority of respondents completely satisfied with medical care. Revealed that most highly they estimate qualification of the medical personnel and less — the organization of medical care.

**Key words:** patient satisfaction, disease of the nasal cavity and paranasal sinuses, the sociological survey.

**REFERENCES**

- [1] *Agalarova L.S.* Public opinion about the organization and the quality of care provided by the local therapist and GPs // *Health of the Russian Federation.* — 2009. — № 1. — P. 26—28.
- [2] *Hasanova A.Z.* Study of the working population opinion about organization and quality of preventive medical examination // *Health of the Russian Federation.* — 2011. — № 6. — P. 23—25.
- [3] *Gryazina N.V.* Optimisation of emergency ENT care to adults in a multidisciplinary hospital in a large industrial city: PhD Thesis. — St. Petersburg, 2007. — 26.
- [4] *Efymenko S.A.* Sociology of a patient: PhD Thesis. — M., 2007. — 48 p.

- [5] *Kutumova O.Yu.* Sociological survey as a part of the scientific substantiation of health policies in the region // Bulletin of the Interregional Association “Siberian Health”. — 2001. — № 2. — P. 16—17.
- [6] *Maximova T.M.* The social gradient in the formation of public health. — M., 2005. — 238 p.
- [7] *Murashova T.V.* Dynamic indicators of urgent ENT care in the urban hospital: PhD Thesis. — M., 2010. — 27 p.
- [8] Attitude of population to paid medical care and services in the system of social values / M.V. Navarkin [et al.] // Health of the Russian Federation. — 2007. — № 5. — P. 27—30.
- [9] *Piskunov S.Z., Kharchenko V.V.* New in the morphology of the nose and paranasal sinuses // Journal of Otorhinolaryngology. — 2011. — № 1. — P. 8.
- [10] *Svetlichnaya T.G., Tsiganova O.A., Kudryavtsev A.V.* Evaluation of satisfaction with medical care to patients of outpatient clinics (according to sociological survey) // Health of the Russian Federation. — 2010. — № 3. — P. 18—21.