

---

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ СТАЦИОНАРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

О.М. Пятилышнова, Н.В. Зеляева

Кафедра организации здравоохранения и управления сестринским делом  
Нижегородская государственная медицинская академия  
*пл. Минина, 10/1, Нижний Новгород, Россия, 603005*

Для характеристики качества оказания стационарной медицинской помощи было проведено исследование среди работающего населения с целью оценки их удовлетворенности данным видом помощи.

**Ключевые слова:** качество стационарной медицинской помощи работающему населению, удовлетворенность пациента медицинской помощью, здоровье рабочих.

Политические и экономические реформы последних десятилетий, социальная нестабильность в обществе, вызванная спадом производства и ростом безработицы, повлекли за собой снижение качества жизни и состояния здоровья экономически активного населения, поэтому сохранение и укрепление здоровья трудоспособного населения является приоритетным направлением национальной политики. Однако в настоящее время государственная система охраны и оздоровления условий труда, действовавшая в течение многих лет, практически разрушена. Данная ситуация связана с изменением форм собственности промышленных предприятий, с их реорганизацией, с сокращением численности рабочих в связи со свертыванием производства. В этой связи О.П. Щепин, В.К. Овчаров и др. выделяют ряд серьезных проблем: во-первых, это резкое сокращение объемов оказания медицинской помощи работникам промышленных предприятий, что неизбежно отражается на состоянии их здоровья, поскольку их профессиональная деятельность связана с высоким риском для здоровья; во-вторых, превращение медико-санитарной части в обычное лечебно-профилактическое учреждение ведет к утере многих профилактических и реабилитационных технологий [1].

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения Нижегородской государственной медицинской академии провела медико-социологический опрос пациентов городских стационаров Нижнего Новгорода. Целью настоящего исследования явилась проблема обеспечения качества стационарной медицинской помощи работающему населению, занятому в промышленном производстве, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях г. Нижнего Новгорода, а также разработка на его основе предложений по совершенствованию оказания стационарной помощи данному контингенту. Для достижения этой цели были исследованы вопросы удовлетворенности пациентами оказываемой им стационарной помощью, определены факторы, влияющие на качество медицинской помощи. Для пациентов, обслуживаемых в каком-либо конкретном медицинском учреждении, качество медицинской помощи определяется тем, насколько она отвечает их потребностям и ожиданиям, является своевременной и насколько вежлив, внимателен медперсонал, оказывающий эту помощь. В целом, пациенту необходимо, чтобы симпто-

мы болезни были ликвидированы, а сама болезнь предотвращена или прекращена. Мнение его очень важно, так как пациенты, ожидания которых оправдываются, лучше следуют предписанию врача.

Таким образом, характеристики качества медицинской помощи, касающиеся удовлетворенности пациента за счет повышения его психологического комфорта, непосредственно влияют на здоровье населения. Ниже приводятся некоторые данные из этого исследования.

В данном опросе всего приняли участие 1128 человек, из них 62% составили мужчины и 38% женщины. В зависимости от возраста респондентов, были сформированы четыре возрастные группы: до 24 лет; от 25 до 45 лет; от 46 до 60 лет. В выборке были представлены половозрастные группы, которые были пропорциональны половозрастному составу пациентов стационаров. По субъективной оценке состояния своего здоровья ответы респондентов распределились следующим образом: 11% пациентов оценили свое здоровье как «хорошее», 41% — как «удовлетворительное», 23% — как «плохое», 25% отметили, что имеют инвалидность. По результатам опроса, выяснилось, что большинство граждан (78,7% опрошенных) не осведомлены или плохо осведомлены о таких принципиальных для реформы здравоохранения гарантии качества оказания медицинской помощи, как право на выбор лечебно-профилактического учреждения, право на выбор лечащего врача. На вопрос: «Что не удовлетворяет вас в качестве медицинской помощи вашего стационара?» — 65,6% респондентов выбрали ответ «удовлетворяет все»; 15,1% пациентов указали на «отсутствие интереса лечащего врача к состоянию их здоровья» и на «невнимательность к ним медицинского персонала»; 10,2% отметили, что «в стационаре отсутствуют необходимые специалисты для консультации»; 6,7% пациентов пожаловались на «не назначение врачом дополнительных видов диагностики»; 2,4% обратили внимание «на отсутствие современного оборудования в стационаре» и на «не использование в лечение методов физиотерапии, лечебной физкультуры, массажа». На вопрос: «Приходилось ли вам во время пребывания в вашем стационаре приобретать за свой счет лекарственные средства?» — 37,6% пациентов ответили утвердительно. Больше половины респондентов назвали причину приобретения ими лекарственных средств как «собственную инициативу», 38,8% пациентов отметили, что вынуждены это были сделать, потому что это было «назначение лечащего врача» или «не было нужных лекарств в больнице», остальные опрошенные выбрали ответ — «совет родственников и знакомых». На вопрос: «Приходилось ли вам оплачивать медицинские услуги, находясь на лечение в стационаре?» — каждый пятый пациент ответил утвердительно, причем 41,3% из них отметили, что оплату этих услуг производили «наличными средствами врачу или медсестре» или «санитарке». Причиной, которая снижает качество оказания медицинской помощи в стационаре, 52,7% респондента назвали «отсутствие хорошего оборудования и медикаментов», 45,2% — «низкая заработная плата медицинским работникам», 34,6% — «отсутствие действенных мер государственной поддержки» 27,5% — «отсутствие нужных специалистов», 27,1% — «отсутствие заинтересованности медицинских работников в результатах труда», 9,4% — «грубость и невнимательность медицинского персонала», 5,8% — «низ-

кий уровень профессиональных знаний у медицинских работников», 2,3% — «отсутствие заинтересованности пациентов в сохранении своего здоровья» (поскольку респондент мог выбрать несколько ответов на данный вопрос, поэтому итоговая сумма экстенсивного показателя не составляет 100,0%).

Таким образом, несмотря на определенную субъективность оценки качества медицинской помощи, этот метод исследования позволяет выявить такие нюансы, которые другими методами определить затруднительно, поэтому полученные данные опроса будут использоваться в разработке мероприятий по совершенствованию организации стационарной медицинской помощи населению.

#### ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Щепин О.П., Овчаров В.К., Максимова Т.М.* Проблемы здоровья населения трудоспособного возраста и пути его улучшения // Материалы I Всероссийского конгресса «Профессия и здоровье». — М.: Златограф, 2002. — С. 35—36.

## PATIENT SATISFACTION QUALITY OF CARE IN HOSPITAL

**O.M. Pyatilyshnova, N.V. Zelyaeva**

Chair of Health Organization and the Organization of Nursing  
Nizhny Novgorod state medical academy  
*Minin's str., 10/1, Nizhny Novgorod, 603005*

To characterize the quality of the provision of hospital health care workers was studied to assess their satisfaction with medical care.

**Key words:** quality of hospital care, patient satisfaction with medical care, health workers.