

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТОВ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ ГБУЗ РК "КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА"

Сивкова Ксения Олеговна

студент, Кировского государственного медицинского университета, РФ, г. Киров

Хомутильников Елена Анатольевна

студент, Кировского государственного медицинского университета, РФ, г. Киров

Эльский Фёдор Владимирович

студент, Кировского государственного медицинского университета, РФ, г. Киров

Шамсутдинова Рушанья Агзамовна

старший преподаватель, Кировского государственного медицинского университета, РФ, г. Киров

Объект исследования: пациенты терапевтического отделения "Коми республиканская клиническая больница"

Предмет исследования: удовлетворенность пациентов терапевтического Коми республиканской клинической больницы, качеством оказываемых медицинских услуг.

Актуальность:

Качество медицинской помощи - это совокупность характеристик медицинской помощи, направленных на удовлетворение потребностей граждан в эффективном предупреждении и лечении заболеваний, повышении качества жизни и увеличении ее продолжительности.

Качество медицинской помощи влияет на физическое и психическое состояние пациента, и тем самым на скорость выздоровления и удовлетворенностью, оказанной помощью.

Проблемы качества и эффективности здравоохранения относятся к наиболее актуальным, непосредственно связанным с конечными результатами деятельности системы и затратами ее всегда ограниченных ресурсов. В современных условиях достижение адекватного уровня качества медицинской помощи является одной из приоритетных задач по обеспечению эффективного функционирования системы здравоохранения. В связи с этим, необходимо уделять внимание качеству оказания медицинской помощи населению.

В исследовании приняли участие 30 пациентов терапевтического отделения Коми республиканской клинической больницы. Из которых 16 женщин и 14 мужчин в возрасте от 18 лет и старше. Степень удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи оценивалась методом анкетирования. Анкета составлена на основе: «Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях», которая разработана министерством здравоохранения республики Коми и «Анкета пациента круглосуточного стационара для изучения качества медицинской помощи», которая разработана государственным учреждением «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования приморского края». В анкете требовалось ответить на вопросы о

своим социальным статусом, указать пол, возраст и место проживания. Далее необходимо было оценить работу персонала, комфортность условий, питание, материально-техническое оснащение приемного и терапевтического отделений стационара. Статистическая обработка данных проводилась с помощью критерия χ^2 (хиквадрат). Различия считали достоверными при $p < 0,05$ для независимых выборок.

При оценке удовлетворенности пациентов в зависимости от пола была обнаружена большая удовлетворенность качеством медицинских услуг женщин (94,1%), чем мужчин (76,9%).

Анализ зависимости уровня удовлетворенности от возраста выявил отличия. Пациенты в возрасте от 18 до 35 лет и 61 до 74 лет были удовлетворены на 100%, от 36 до 60 лет и свыше 75 лет на 81,3% и 83,3 % соответственно.

При исследовании удовлетворенности от социального статуса служащие государственных служб удовлетворены на 100%, не государственных служб на 66,7%, инвалиды на 71,5% %, не работающие пенсионеры и работающие пенсионеры 100% . Городские жители и жители сельской местности удовлетворены на 85,7%. Связи с социальным статусом, местом проживания пациента выявлено не было.

При оценке времени ожидания госпитализации выяснилось, что почти половина опрошенных, то есть 40% госпитализированы экстренно, 43,3% не ждали госпитализации, а 16,7% пациентов ждали менее 2-х недель. Комфортностью условий в приемном отделении удовлетворено 90% респондентов.

Анализ удовлетворенности пациентов отношением врачей показал, что 93,3 % пациентов удовлетворены отношением врачей, остальные 6,7 % не удовлетворены. А анализ отношения среднего медицинского персонала показал, что 76,7 % пациентов удовлетворены отношением персонала, 23,3 % удовлетворены не в полной мере.

По результатам опроса было выявлено, что 76,7% пациентов удовлетворены материально - техническим оснащением стационара и удовлетворенных не в полной мере 23,3%. Полностью удовлетворены организацией и ведением лечебного процесса (регулярность врачебных обходов, обсуждение с лечащим врачом схем и сроков лечения и предполагаемых результатов) 80% пациентов, и 20% удовлетворены не в полной мере.

В вопросе удовлетворенности качеством уборки помещений, освещением, температурным режимом мнения пациентов разделилось на следующие ответы: полностью удовлетворены - 66,7%, скорее удовлетворены - 30%, полностью не удовлетворены - 3,3%. Исследование удовлетворенности комфортностью условий пребывания в отделении показало, что ими удовлетворены 80 % и не удовлетворены 20 % респондентов. В ходе анкетирования было отмечено, что 30% пациентов не понравилось качество питания, некоторые отметили, что питание однообразное; 36,7% не удовлетворило состояние санитарно-гигиенических помещений, 33,3 % не удовлетворено материально-техническим, а именно плохим освещением в палатах и старыми санузлами. Из опрошенных пациентов рекомендовали бы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи 86,7% и не порекомендовали 13,3%.

И самым главным критерием удовлетворенности пациента является результат оказания медицинской помощи, удовлетворены ли они в целом оказанием медицинских услуг в данной организации показал, что 86,7% удовлетворены, а 13,3% нет.

Вывод:

При анализе степени удовлетворенности пациентов оказанием стационарной медицинской помощи в ГБУЗ РК "Коми республиканская клиническая больница" был получен высокий результат (86,7%). Проведенное исследование показало следующее: пациенты не удовлетворены питанием, состоянием санитарно-гигиенических помещений, материально-техническим оснащением, а именно освещением в палатах и санузлами.

Список литературы:

1. Ацель, Е.А Управление качеством медицинской помощи в период модернизации здравоохранения/Е.А Ацель, А.В Фомина // Современные исследования социальных проблем. - 2013. -№1 (21).\
2. Булькина, Г.Р. Социологический опрос в организации оценки качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования/Г.Р Булькина // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. -2010. -№3. -С.38-41.
3. Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в субъектах Российской Федерации [Электрон. ресурс]. -Режим доступа:<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenkikachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami/>
4. Анкеты для оценки качества условий оказания медицинских услуг [Электрон. ресурс]. -Режим доступа: <https://minzdrav.rkomi.ru/page/14049>