

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИМИ ОСОБЕННОСТЯМИ В ПОЛИКЛИНИКАХ РОССИИ

Шустов Антон Юрьевич

студент, ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, РФ, г. Киров

Скопина Елизавета Владимировна

студент, ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, РФ, г. Киров

Петров Сергей Борисович

научный руководитель, ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, РФ, г. Киров

Слобожанинова Евгения Валерьевна

научный руководитель, ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, РФ, г. Киров

Аннотация. В данной статье рассматривается проблема качества медицинского обслуживания и технические особенности в поликлиниках России. В статье представлена информация об оценке насущных проблем в поликлиниках России с помощью опроса пациентов методом анкетирования и изучения навигации. Полученные данные сравнили с критериями, утвержденными Минздравом Здравоохранения Российской Федерации от 2018 года. В результате проведенных исследований получены результаты, свидетельствующие о неудовлетворенности пациентов работой регистратуры, временем ожидания в очереди, комфортным пребыванием в поликлинике, навигацией, доступностью информации на сайте медицинской организации.

Ключевые слова: пациенты, поликлиника, медицинское обслуживание, навигация, комфортность ожидания, технические особенности

Актуальность: Здоровье граждан, как социально-экономическая категория, является неотъемлемым фактором трудового потенциала общества и представляет собой основной элемент национального богатства страны. Отраслевая программа повышения структурной эффективности системы здравоохранения одной из главных задач проводимых реформ ставит улучшение качества медицинской помощи и поиск путей его повышения. Однако, в литературных источниках недостаточно сведений об удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания в современных условиях и техническими особенностями в поликлиниках [2].

Цель: изучение удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания и техническими особенностями в поликлиниках России.

Задачи исследования:

1. Провести онлайн-анкетирование пациентов, проживающих в различных городах России и

очное анкетирование пациентов в города Кирова и Кировской области;

2. Исследовать технические особенности поликлиник г. Кирова и Кировской области: навигацию, комфортность ожидания врачебной помощи.

Материал и методы

Исследование включало в себя анкетирование пациентов и исследование технических особенностей в поликлиниках Кировской области: КОГБУЗ «Кировская областная клиническая больница»; Кировский клиничко-диагностический центр, поликлиника №7; КОГБУЗ Кировский клиничко-диагностический центр, поликлиника №6; КОГБУЗ Слободская центральная районная больница им. академика А.Н. Бакулева поликлиника № 2 г. Слободской; КОГБУЗ "Кировский клиничко-диагностический центр", Фельдшерско-акушерский пункт п. Сидоровка.

Онлайн-анкетирование и исследование технических особенностей поликлиник было проведено в следующих городах: Москва, Нижний Новгород, Кировская область, Сочи, Владивосток, республика Коми, Санкт- Петербург.

Опрос пациентов был проведен по авторской анкете, которая включала в себя вопросы по удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания и техническому состоянию поликлиник. Оценивались следующие критерии: продолжительность ожидания приема в очереди, комфортность ожидания в очереди, работа регистратуры, полнота информации о медицинской организации, отношение медперсонала, трудность навигации. Анкетирование проводилось в двух формах: онлайн и очное анкетирование.

Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации оценивалась по 5-балльной шкале, где 0- было очень сложно найти нужное место, 5- было легко найти. Навигационная система включает в себя точки принятия решений, а также информацию, которая будет в них размещена. Точки принятия решений – это пункты, в которых посетитель принимает решение о дальнейшем маршруте: вход, регистратура, пересечение коридоров, лифт, лестницы [1].

Полученные результаты сравнивали с критериями, утвержденными приказом Минздрава России от 04.05.2018 N201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка». [3].

Обработка результатов выполнялась с помощью программы Microsoft Office Excel.

Результаты и их обсуждение

В исследовании приняли участие 110 человек. Из них женщины составили 71,7%, мужчины- 28,3%. Анализ возрастной структуры показал, что лица в возрасте от 18 до 25 составляют 51,4%; 25-35 лет – 28,2%; 35-45 лет – 15%; 45- 55 лет – 2%; 55- 65 – 2%; более 65 лет- 1,4%.

При изучении комфортности условий предоставления услуг выявлено, что количеством мест и удобством в зоне ожидания приема не удовлетворены 89% (из них частично не удовлетворены 59% и полностью не удовлетворены 30%), полностью удовлетворены лишь 11%. По рекомендациям Министерства здравоохранения Российской Федерации, количество мест в зонах комфортного ожидания в поликлиниках должно быть не менее 1 места на 200 посещений плановой мощности. Анализ комфортности предоставления услуг показал, что удовлетворены были только те пациенты, которые ходили в поликлиники, где прошел недавно ремонт. Там были удобные, мягкие диванчики, приятный дизайн и достаточное количество мест. Во многих районных поликлиниках ремонта давно не было, поэтому удобство было минимальным. Такое встречается во всех городах, но больше всего люди не довольны из города Сочи, республики Коми, Владивостока.

При анализе доступности записи на прием к врачу выявлены следующие результаты. Так, в 14% случаях пациенты не смогли записаться к врачу по телефону, сложно было в 27% случаев, легко лишь в 23%. 36% пациентов не пользовались данным способом.

При анализе показателя записи на прием через личное обращение в регистратуру выявлено, что в 9% случаев пациентам не удалось записаться на прием, сложно было в 18% случаев и легко в 56%. 17% пациентов не использовали этот способ.

При оценке показателя записи на прием через интернет выявлено, что в 25% случаев пациентам не удалось записаться на прием, сложно было в 25% случаев и легко в 32%. 18% пациентов не пользовались этим способом.

Таким образом, пациентам удобнее записываться через личное обращение в регистратуру, так как по телефону часто не получается дозвониться, а через интернет не все могут записаться, так как нужную информацию сложно найти. Стоит отметить, что в Нижнем Новгороде, в Москве и в Санкт-Петербурге больший процент людей предпочитает записываться через интернет.

При оценке времени ожидания предоставления медицинских услуг в 75% случаев реальное время ожидания приема превышало нормативные показатели, рекомендованные Минздравом РФ. В среднем время приема врача терапевта не должно превышать 15 минут, а значит максимальное время ожидания в очереди около 20 минут. Долгое ожидание в очереди можно объяснить тем, что многие пациенты приходят без записи на прием к врачу, из-за этого увеличивается время пребывания в поликлинике. Также в районных поликлиниках не хватает специалистов, из-за этого пациенты едут в крупные города и создают очереди, либо наоборот в районные поликлиники идут пациенты, например, к единственному врачу, тем самым тоже увеличивается время ожидания в очереди. Те, кто был по записи, приема к врачу долго не ожидал, так как каждый приходил к своему времени. Данная проблема встречается в основном в республике Коми, в Кировской области и в городе Сочи.

При изучении доброжелательности и вежливости медицинского персонала выявлено, что 21% пациентов столкнулся с невежливым отношением персонала. Однако 79% пациентов понравилась доброжелательность и вежливость.

Невежливое отношение может быть из-за большого потока людей, плохого знания деонтологии. Но в большинстве полученных результатов медперсонал доброжелательно относился к пациентам.

При исследовании открытости и доступности информации на сайте медицинской организации выявлено, что в 59% случаев пациенты были не удовлетворены сайтом, из них полностью не удовлетворены 13%. Лишь в 18% случаев пациенты были полностью удовлетворены открытостью и доступностью информации на сайте организации. Не пользовались сайтом 23% опрошенных. Таким образом, сайт должен быть структурированным и понятным для всех, тогда можно будет легко записаться на прием в электронном виде, и тем самым не будут создаваться очереди в регистратуре, и время ожидания будет минимальным.

Анализ удовлетворенности навигацией внутри медицинской организации показал, что не удовлетворены были 22% пациентов, частично удовлетворены 45%, в целом удовлетворены 20%. Лишь 13% пациентов были полностью удовлетворены навигацией. Таким образом, большинство опрошенных (87%) столкнулись с трудностями при нахождении кабинета. Особенно сложно было ориентироваться пожилым людям. Навигация хуже всего представлена в Кировской области, в республике Коми, в Нижнем Новгороде. Фактором, способствующим хорошей навигацией, является недавний ремонт.

Заключение

Проведенное исследование показало, что удобством в зоне ожидания приема к врачу не удовлетворены 89% пациентов, из них полностью не удовлетворены 30%. Больше всего удобством в зоне ожидания недовольны опрошенные из города Сочи, республики Коми, Владивостока. Анализ доступности записи к врачу выявил, что пациентам удобнее записываться через личное обращение в регистратуру. По телефону пациентам часто не получается дозвониться, а через интернет не все могут записаться, так как нужную информацию сложно найти. В 75% случаев реальное время ожидания приема превышало нормативные показатели, долгое ожидание в очереди встречается чаще в республике Коми, в

Кировской области и в городе Сочи. Отношение медицинского персонала к пациентам как доброжелательное и вежливое оценивают 79% опрошенных. В 59% случаев пациенты были не удовлетворены доступностью информации о медицинской организации на сайте, из них полностью не удовлетворены 13%. С трудностями при нахождении кабинета столкнулись 87% пациентов, навигация в республике Коми, в Нижнем Новгороде и Кировской области.

Список литературы:

1. Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации: утв. первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации Т.В. Яковлевым от 02.07.2019.
2. Эффективная система навигации в медицинской организации. Методическое пособие: утв. первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации Т.В. Яковлевым и согласованно с главным внештатным специалистом-терапевтом Минздрава РФ О.М. Драпкиным. г. Москва.
3. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.: зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 года, № 51156.