

Оценка качества медицинской помощи в поликлиниках Управления делами Президента РФ по результатам социологического опроса

И.А. Егорова¹, В.П. Коровкин¹, И.И. Захарьян¹,
С.А. Чорбинская², Е.С. Борисенко², С.С. Вялов², Л.О. Минушкина²

¹Главное медицинское управление УД Президента РФ,

²ФГБУ «Учебно-научный медицинский центр» УД Президента РФ

Методом анонимного анкетирования изучено мнение 900 пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений, подведомственных Управлению делами Президента РФ, в отношении организации медицинского обслуживания в поликлиниках. Разработана анкета, включавшая вопросы, касающиеся оценки работы врачей, среднего медперсонала, регистратуры, аптеки, режима работы поликлиник и др.

Исследование позволило выявить как позитивные, так и негативные стороны в работе амбулаторно-поликлинической службы, что дает возможность определить приоритетные направления в деятельности учреждений с целью повышения качества оказания медицинской помощи прикрепленному контингенту.

Ключевые слова: анкетирование пациентов, качество оказания медицинской помощи, совершенствование работы амбулаторно-поликлинического звена.

An anonymous poll among 900 patients of the out-patient medical institutions subordinate to the Affair Management Department of the President of Russian Federation was aimed to learn their opinion on the management of medical services in these institutions. The proposed questionnaire included questions about physicians, nurses, registration department, drug-store, work hours, etc.

This study has revealed both positive and negative features in the activity of out-patient units; thus, defining priority directions so as to improve the quality of medical services proposed to the contingent patients.

Key words: questionnaires for patients, quality of medical services optimization of the activity in out-patient institutions.

Амбулаторно-поликлиническое обслуживание населения, являясь одним из наиболее распространенных видов медицинской помощи, требует постоянного улучшения и совершенствования.

Среди критериев оценки качества медицинской помощи важная роль отводится мнению самих пациентов о различных аспектах организации лечебно-диагностического процесса [2–4]. Причем, по данным ряда исследований доказано, что субъективные оценки не только достаточно четко коррелируют с объективной экспертной характеристикой (врача, отделения, лечебно-профилактического учреждения в целом), но и позволяют выявить нюансы, которые другими методами определить затруднительно или невозможно [1, 5].

Учитывая это, мы провели изучение мнения пациентов, лечившихся в многопрофильных амбулаторно-поликлинических учреждениях системы Управления делами Президента РФ. Исследование проводили одновременно, в мае–июне 2010 г., среди пациентов поликлиник № 1, 2, 3, 4, 5, Объединенной больницы с поликлиникой (ОБП), Центральной клинической больницы с поликлиникой (ЦКБ), Больницы с поликлиникой (БП), Консультативно-диагностического центра с поликлиникой (КДЦ).

Разработанная нами анкета включала вопросы, касающиеся качества обслуживания пациентов в поликлиниках, включающие оценку работы врачей, среднего медперсонала, регистратуры, аптеки, режима работы поликлиник и др. В анкете пациентам предлагалось дать свою оценку по пятибалльной шкале. При анализе полученных данных использовалась следующая шкала субъективной оценки удовлетворенности пациента: «не удовлетворяет» – 1 балл, «мало удовлетворяет» – 2 балла, «удовлетворяет не во всем» – 3 балла, «удовлетворяет в основном» – 4 балла, «удовлетворяет полностью» – 5 баллов. Анкеты выдавали пациентам в отделении регистратуры во время посещения поликлиники. Анкетирование проводили анонимно, как среди бюджетного, так и среди договорного контингента.

Всего в исследовании участвовало 900 человек по 100 респондентов из каждого вышеуказанного учреждения; из них соотношение бюджетного и договорного контингента составило 1:1. Среди опрошенных преобладали мужчины – 63,1%, что характерно для большинства поликлиник, за исключением поликлиник № 3 и 4, где доля женщин составила 59,7 и 62,4% соответственно. Различия в возрастной структуре пациентов отсутствовали, а средний возрастной интервал опрошенных со-

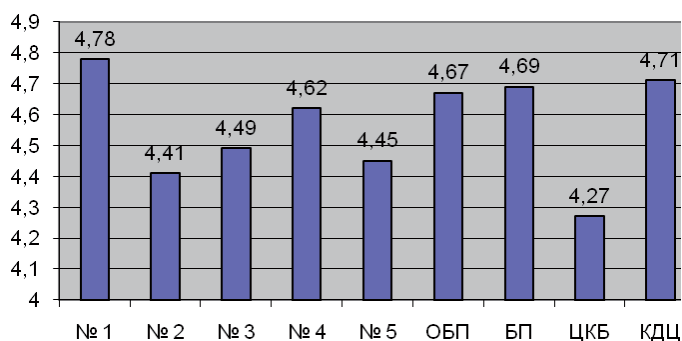


Рис. 1. Среднее значение общего балла по учреждениям.

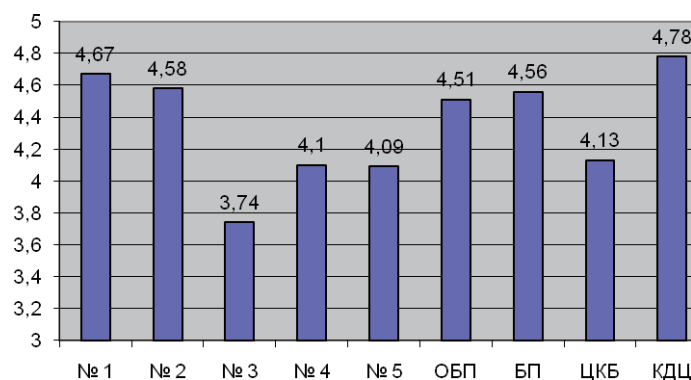


Рис. 3. Среднее значение балла при оценке работы регистратуры.

ставлял от 45,8 до 57,4 года. Статистическую обработку полученных данных проводили с использованием методов вариационной статистики с применением параметрических и непараметрических критериев. Доверительный интервал: $p < 0,05$.

При расчете среднего значения общего балла получены следующие данные по поликлиникам (рис. 1). Наивысший общий средний балл по анкете выявлен в Поликлинике №1 – 4,78 и КДЦ – 4,71 балла, в то время как в поликлинике ЦКБ он составил 4,27 балла (различия достоверны: $p < 0,05$). В остальных лечебных учреждениях значения данного показателя существенно не отличались и находились в диапазоне от 4,41 балла (Поликлиника №2) до 4,69 балла (поликлиника БП).

Эти данные свидетельствуют о достаточно высокой оценке пациентами качества медицинского обслуживания в поликлиниках в целом.

Полученные средние баллы при ответе на конкретные вопросы анкеты распределялись в поликлиниках следующим образом.

При оценке **удовлетворенности режимом работы поликлиники** максимальные баллы были отмечены в поликлинике ОБП и Поликлинике №1 – 4,90 и 4,81 соответственно (рис. 2), в то время как наименьший средний балл выявлен в поликлиниках №5 и ЦКБ – 4,50 и 4,52 соответственно ($p < 0,05$). В остальных поликлиниках средние баллы существенно не различались, в том числе и при оценке распределения по контингенту, со-

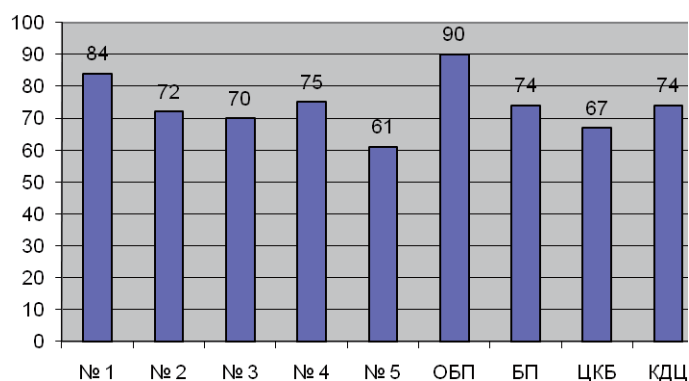


Рис. 2. Доля респондентов, удовлетворенных полностью режимом работы учреждения (в %).

ставляя: в Поликлинике №3 – 4,66, Поликлинике №2 – 4,68, в поликлиниках БП и КДЦ – по 4,71, в Поликлинике №4 – 4,75.

Наибольшее число пациентов, ответивших на данный вопрос «удовлетворяет полностью», констатировано в поликлинике ОБП и Поликлинике №1 – соответственно 90 и 84%. Наименьшее число респондентов, ответивших аналогично, – в Поликлинике №5 – 61% и поликлинике ЦКБ – 67%.

При изучении **удовлетворенности работой регистратуры** наиболее высокий балл зафиксирован в поликлинике КДЦ (4,78) и Поликлинике №1 (4,67 балла) без существенных различий между бюджетным и договорным контингентом (рис. 3). Минимальный средний балл отмечен в Поликлинике №3 – 3,74. Различие в средних баллах при ответе на данный вопрос между поликлиниками с максимальными и минимальным баллами достоверно ($p < 0,05$). Следует отметить, что в Поликлинике №3 получено различие в оценке работы регистратуры бюджетным и договорным контингентом – 3,30 и 4,18 балла соответственно ($p < 0,05$).

В остальных поликлиниках полученные результаты демонстрируют следующую картину: Поликлиника №2 – 4,58 балла, поликлиника БП – 4,56 балла, поликлиника ОБП – 4,51 балла, поликлиника ЦКБ – 4,13 балла, Поликлиника №4 – 4,10 балла и Поликлиника №5 – 4,09 балла.

Наибольшее число респондентов, оценивающих работу регистратуры «удовлетворяет полностью», констатировано в поликлинике КДЦ – 78%, Поликлинике №1 – 68%, Поликлинике №2 – 67%, в то время как наименьшее число подобных ответов – в Поликлинике №3 – 27%.

При оценке **удовлетворенности организацией врачебного приема** высокий средний балл отмечен в Поликлинике №1 и поликлинике БП – по 4,82, без существенных различий среди контингента (рис. 4). Наименьший балл выявлен в поликлинике ЦКБ – 4,08 и Поликлинике №2 – 4,10. Распределение ответов пациентов в Поликлинике №

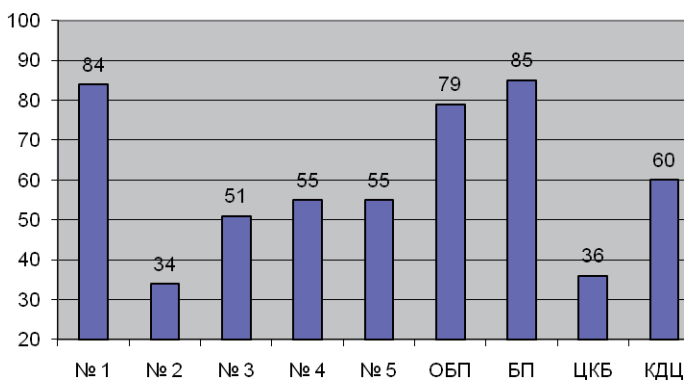


Рис. 4. Доля респондентов, удовлетворенных полностью организацией врачебного приема (в %).

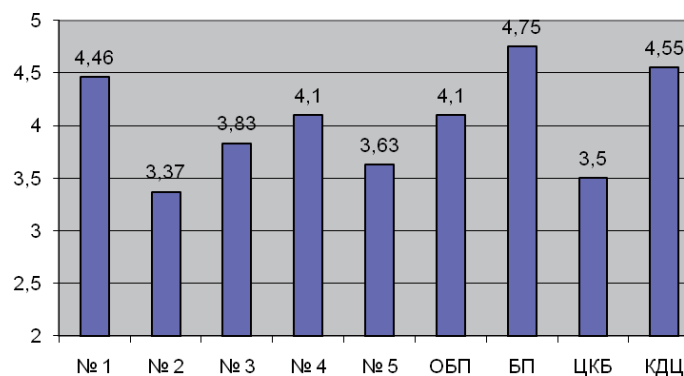


Рис. 5. Среднее значение балла при оценке длительности ожидания приема врача.

2 и поликлинике ЦКБ с учетом характера прикрепления контингента представлено следующим образом: более высокие средние баллы отмечены среди бюджетного контингента в сравнении с договорным контингентом (различия достоверны). В остальных лечебно-профилактических учреждениях средний балл по данному вопросу распределен следующим образом: от 4,46 в Поликлинике №3 до 4,79 в поликлинике ОБП.

Наибольшая доля респондентов, ответивших на данный вопрос «удовлетворяет полностью», зафиксирована в следующих учреждениях: поликлиника БП – 85%, Поликлиника № 1 – 84%, поликлиника ОБП – 79%. В других учреждениях доля респондентов, ответивших аналогично на данный вопрос представлена следующим образом: поликлиника КДЦ – 60%, Поликлиника №4 и 5 – по 55%, Поликлиника №3 – 51%, поликлиника ЦКБ – 36%, Поликлиника №2 – 34%.

Результаты анализа ответов респондентов об удовлетворенности длительностью ожидания приема врача показал следующий диапазон средних значений: от 3,37 балла в Поликлинике №2 до 4,75 балла в поликлинике БП (различия достоверны) (рис. 5). В остальных поликлиниках распределение средних значений в порядке убывания следующее: 4,55 балла – поликлиника КДЦ, 4,46 балла – Поликлиника № 1, по 4,10 балла – поликлиника ОБП и Поликлиника № 4, 3,83 бала – Поликлиника № 3, 3,63 балла – Поликлиника № 5, 3,50 балла – поликлиника ЦКБ. Значимых различий в ответах на данный вопрос в зависимости от характера прикрепления контингента не выявлено.

Число респондентов, ответивших на данный вопрос «удовлетворяет полностью», было наибольшим в поликлинике БП – 79% и поликлинике КДЦ – 64%. В остальных поликлиниках доля этих респондентов следующая: Поликлиники №2 и 5 – по 13%, поликлиника №3 – 18%, поликлиника ЦКБ – 27%, Поликлиника №4 – 33%, поликлиника ОБП – 36%, Поликлиника №1 – 52%.

По данному вопросу отмечаются наименьшие средние баллы во всех поликлиниках из общего числа вопросов используемой нами анкеты, что

свидетельствует о том, что большая часть респондентов не удовлетворена длительным временем ожидания приема врача.

Оценивая удовлетворенность работой среднего медицинского персонала по выполнению диагностических и лечебных процедур, наиболее высокий средний балл констатирован в поликлинике БП – 4,92. Далее в порядке убывания следуют: поликлиника ОБП – 4,90 балла, Поликлиника № 1 – 4,85 балла, Поликлиника № 4 – 4,79 балла, поликлиника КДЦ – 4,76 балла, Поликлиника № 2 – 4,75 балла, Поликлиника № 3 – 4,74 балла, и поликлиника ЦКБ – 4,71 балла. Минимальный балл выявлен в Поликлинике № 5 – 4,69. При ответе на вопрос в отношении удовлетворенности работой среднего медицинского персонала не отмечается существенных различий между бюджетным и договорным контингентом.

Число респондентов, ответивших на данный вопрос «удовлетворяет полностью», было наибольшим в поликлинике БП – 92% и поликлинике ОБП – 90%. В остальных учреждениях доля аналогично ответивших респондентов представлена следующим образом: Поликлиника №1 – 85%, Поликлиника №4 – 79%, Поликлиники №2, 3 и поликлиника КДЦ – по 75%, поликлиника ЦКБ – 73%, Поликлиника №5 – 71%.

При изучении удовлетворенности перечнем и объемом проводимых в поликлинике лечебно-диагностических процедур наивысший балл зарегистрирован в поликлинике ОБП – 4,79 с распределением по контингенту: 4,68 балла – бюджетный и 4,90 балла – договорной контингент (различия достоверны, $p < 0,05$). В остальных поликлиниках распределение среднего балла в порядке убывания следующее: Поликлиника № 4 – 4,74 балла, Поликлиника № 1 – 4,70 балла, поликлиника КДЦ – 4,68 балла, Поликлиника № 3 – 4,63 балла; Поликлиника № 5 – 4,32 балла; Поликлиника №2 и поликлиника БП – по 4,28 балла, поликлиника ЦКБ – 4,13 балла.

Перечень и объем проводимых в поликлинике лечебно-диагностических процедур «удовлет-

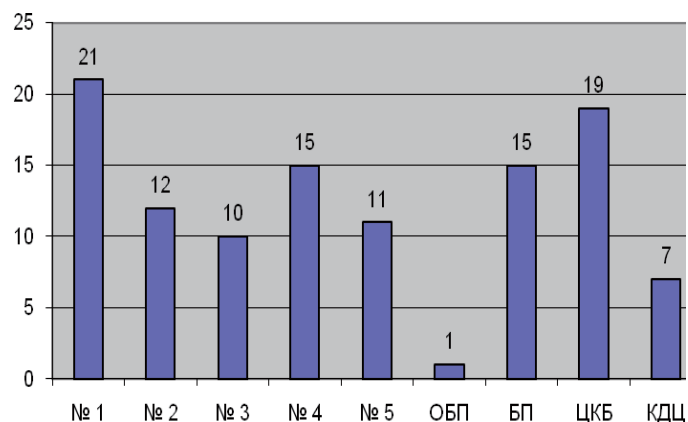


Рис. 6. Доля пациентов, направляемых для обследования и лечения в другие лечебные учреждения (в %).

воряет в основном» всех анкетированных пациентов. При этом наибольшее число пациентов, ответивших «удовлетворяет полностью», отмечалось в поликлиниках БП и ОБП, что составило 92% и 90% соответственно. В остальных учреждениях распределение в порядке убывания представлено следующим образом: Поликлиника №1 – 85%, Поликлиника №4 – 79%, поликлиника КДЦ – 76%, Поликлиники №2 и 3 – по 75%, поликлиника ЦКБ – 73%, Поликлиника №5 – 71%.

При анализе ответов респондентов среди бюджетного контингента о наличии в аптеке медикаментов, получаемых по льготным рецептам, в наибольшей степени удовлетворены пациенты в Поликлинике №1 (средний балл – 4,51), поликлинике ОБП (4,30 балла) и поликлинике КДЦ (4,26 балла). Наименьшие средние баллы при ответе на данный вопрос отмечены в Поликлинике №3 (3,70) и Поликлинике №4 (3,83).

Заслуживает особого внимания направление на обследование и лечение в другие медицинские учреждения. Полученные нами данные представлены на рис. 6.

Доля респондентов, положительно ответивших на данный вопрос, находится в диапазоне от 1% в поликлинике ОБП до 21% в Поликлинике № 1. Для интерпретации полученных данных требуется более детальный анализ с учетом специфики заболеваний респондентов.

Количество респондентов среди бюджетного контингента, получающих платную медицинскую помощь в данном учреждении, было наибольшим в поликлинике КДЦ Поликлинике № 2 и поликлинике БП – 42, 26 и 22% соответственно (рис. 7).

Намерение получать медицинскую помощь в данном учреждении в дальнейшем, которое выразили респонденты, распределилось следующим образом: в поликлинике КДЦ – 100%, в Поликлинике № 5 – 99%, в Поликлинике № 3 и поликлинике ОБП – 98%, в Поликлинике № 1 и Поликлинике № 4 – 97%, в поликлинике ЦКБ – 95%, в поликлинике БП – 94%, в Поликлинике

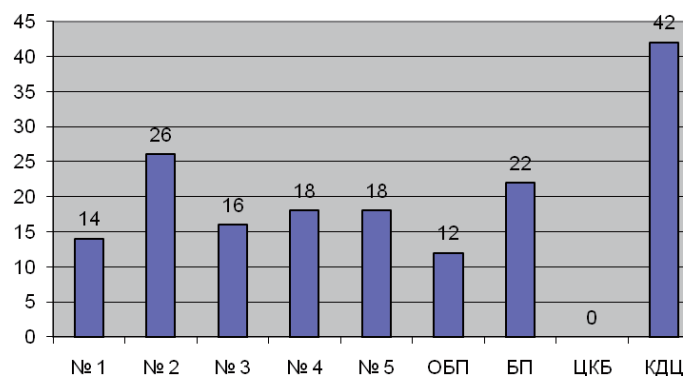


Рис. 7. Доля бюджетных пациентов, получающих платную медицинскую помощь (в %).

№ 2 – 92%, что свидетельствует о согласии подавляющего большинства пациентов на продолжение получения медицинской помощи в данных учреждениях.

Выводы

1. Примененная в работе методика анкетирования позволяет адекватно оценивать удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием в поликлиниках Управления делами Президента РФ.

2. Подавляющее большинство респондентов исследуемых учреждений удовлетворены качеством предоставляемой медицинской помощи (средний балл оценки достаточно высокий – 4,52 по пятибалльной шкале).

3. Более 92% опрошенных пациентов намерены в дальнейшем получать медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях УД Президента РФ.

4. Основными проблемами в организации работы поликлиник являются длительное ожидание приема врача, недостаточно эффективная работа регистратуры и неудовлетворительное обеспечение аптеки медикаментами по льготным рецептам.

5. Результаты анкетирования позволяют определить приоритетные направления совершенствования организации работы поликлиник УД Президента РФ с целью повышения качества предоставляемой медицинской помощи прикрепленному контингенту.

Литература

1. Nazarova I. Self-Related Health and Occupational Conditions in Russia // *Social Science & Medicine*. 2000. Vol. 51, No. 9, pp. 1375-1385.

2. Пузанова Ж.В., Троцук И.В., Витковская М.И. Практикум по курсу «Методология и методика социологических исследований». Учебное пособие. М.: Издательский дом «Высшее образование и Наука», 2007.

3. Назарова И.Б. Взаимоотношения «врач-пациент»: правовые и социальные аспекты // *Социологические исследова-*

дования. 2004. № 7. С. 142-147. // <http://ecsocman.edu.ru/socis/msg/215857.html>

4. Чорбинская С.А., Кузнецов В.И., Вялов С.С., Вахлаков А.Н. Организационно-функциональные модели работы врача общей практики в системе лечебно-профилактических учреждений разных форм собственности // *Болезни цивилизации в аспекте учения В.И. Вернадского: Материалы третьей международной конференции.* — М.: Издательство РУДН, 2005. — С. 332-333.

5. Назарова И.Б. Качество опроса: факторы неотвечен // *Социологические исследования.* 1999. № 11. С. 108-114. // <http://ecsocman.edu.ru/socis/msg/157331.html>

6. Вялов С.С., Черниенко Е.И., Чорбинская С.А., Васина Т.А., Кузнецов В.И., Паскачев А.Б., Вялов И.С. *Общая врачебная практика: организация работы и схема амбулаторно-поликлинической медицинской карты. Практическое руководство / Под ред. Е.И. Черниенко.* — М.: Издательство РУДН, 2006. — 273 с.

7. Назарова И.Б. Пенсионеры и работающие: труд, здоровье и лечение // *Психология зрелости и старения.* 1999. № 3. С. 62-71.

8. Кузнецов В.И., Вялов С.С., Ходорович А.М. *Проблемы здоровья и организации медицинской помощи студентам в общей врачебной практике. Монография.* — М.: Издательство РУДН, 2004. — 246 с.

9. Белопольский А.А., Васина Т.А., Вялов С.С. *Использование мониторинга для повышения качества амбулаторно-поликлинической помощи и общих врачебных практик.* // *Проблемы амбулаторной хирургии. Материалы 7 научно-практической конференции.* — М.: Издательство ИКАР, 2006. — С. 44-49.

10. Назарова И.Б. Стили поведения пациентов во время заболевания // *Здравоохранение.* 1999. № 12. С. 159-167.

11. Васина Т.А., Белопольский А.А., Вялов С.С., *Как оценить работу врача общей практики: критерии и результаты.* // *Проблемы амбулаторной хирургии. Материалы 7 научно-практической конференции.* — М.: Издательство ИКАР, 2006. — С. 28-33.