

А. М. Минасян, М. А. Мардиян, Л. М. Даниелян,
Г. М. Мириджанян, Ж. Я. Давтян, А. С. Чопикян, Р. А. Дунамян

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАК ИНДИКАТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УНИВЕРСИТЕТСКИХ КЛИНИКАХ

Ереванский государственный медицинский университет, Управление организации
клинических работ и Научно-учебный курс «Управление здравоохранения», Ереван, Армения

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью является одним из показателей ее качества. В свою очередь, степень удовлетворенности зависит от изначальных ожиданий пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их запросы. Изучение удовлетворенности пациентов позволяет формировать стратегию развития медицинской организации, дает возможность сравнивать между собой деятельность отдельных медицинских отделений и врачей. Анализ показателей удовлетворенности медицинской помощи в зависимости от пола, возраста, образования позволяет разрабатывать конкретные мероприятия, направленные на повышение качества медицинской помощи.

Ключевые слова: удовлетворенность пациентов, университетские клиники, качество медицинской помощи.

A. M. Minasyan, M. A. Mardiyanyan, L. M. Danielyan, G. M. Miridjanyan,
Zh. Y. Davtyan, A. S. Chopikyan, R. A. Dunamalyan

PATIENT SATISFACTION, AS AN INDICATOR OF HEALTH CARE QUALITY PROVISION IN UNIVERSITY CLINICS

Patient satisfaction is an important indicator of health care quality. In order to elaborate better strategies of health care system reforms, policy-makers need to know what factors influence patient satisfaction and expectations and also take into account medical institutions potentials. A satisfaction study of patients allows developing improvement strategy of the medical organization as well as gives an opportunity to compare the activities of both separate departments and medical staff. Analysis of indicators of satisfaction with medical care depending on sex, age and education allows developing specific activities aimed at improving the quality of medical care.

Key words: patient satisfaction, university clinics, health care quality.

В процессе обеспечения качества медицинской помощи, большую роль играет исследование удовлетворенности пациентов. [Научная работа 13–3D016]:

Бесспорным является тот факт, что современным достижением медицины в диагностике и лечении – это приобретение новых лекарственных средств, достижение новых методов, а также использование высоких технологий, что обеспечивает большую эффективность в диагностике и лечении заболеваний по сравнению с предыдущими годами.

С внедрением рыночных отношений увеличились требования потребителей не только на оказание медицинской помощи, но и на условия, где они получают эту помощь. Важно, насколько комфортабельны палаты, оборудованы ли они по современным стандартам, удовлетворяют ли потребности пациентов, соответствуют ли санитарным нормам и являются чистыми.

Актуальность: Принимая во внимание тот факт, что развиваются не только медицинская наука и применяемые технологии, но и появляется новый тип отношений между врачами и пациентами. Если несколько лет назад эти отношения были основаны на патернализме и пациент почти безоговорочно доверял своему врачу, то в наши дни, пациент более

требователен, более информирован, так что это отношения сегодня превратились в взаимное доверие.

В этом случае важно слушать пациента, уважать его мнение, объяснить использованные варианты диагностики и лечения, дать возможность на выбор, в то же время, показывая высокую компетентность [3] Тем не менее, не ко всем пациентам должны применить тот же подход; к каждому пациенту должен быть индивидуальный подход. Сегодня пациент имеет возможность выбрать врача и больницу, что и должно беспочинить руководству здравоохранительного учреждения предоставляющих медицинские услуги. Поэтому нужно регулярно проводить обзор и оценку удовлетворенности своих клиентов для дальнейшей эффективной организации реформирования.

Удовлетворенность это согласие пациента с данной реальностью и совпадение его ожиданий с полученным результатом. В то же время, удовлетворенность лечением зависит от ряда субъективных чувств и объективных факторов. Удовлетворенность пациентов лечением является компонентом мониторинга понятия «качество медицинской помощи» предложенным от ВОЗ «Качество медицинской помощи» рассматривается как совокупность процессов медицинской помощи, которые способствуют удовлетворенности пациентов в про-

цессе формирования соотношений с медицинским персоналом, в условиях обеспечения необходимых ресурсов, квалификации и технологий.

Для исследования удовлетворенности пациента проводятся опросы и мониторинг требований пациентов [1, 2].

Работа направлена на оценку потребностей пациентов в университетских клиниках и для дальнейших реформ улучшения качества медицинской помощи.

Цели: исследовать мнение пациентов по качеству медицинской помощи университетских клиник, оценить какова их удовлетворенность санитарией и гигиеной, лабораторных и диагностических услуг, а также медицинского персонала. Поскольку рейтинг врача и медицинского учреждения зависит от правильного формирования отношений, поэтому важно рассматривать отношения между пациентом и медицинским персоналом.

Подчеркнув роль удовлетворенности пациентов в оценке качества здравоохранения и в процессе реализации реформ, в августе 2013 года был проведен очередной социологический анонимный опрос пациентов в университетских клиниках ЕГМУ. Опрос был проведен в университетских медицинских комплексах «Гераци» № 1 и «Мурацан», в частности в клиниках кардиологии, хирургии, педиатрии, химиотерапии, терапии, эндокринологии, травматологии и ортопедии, детской хирургии, аллергологии.

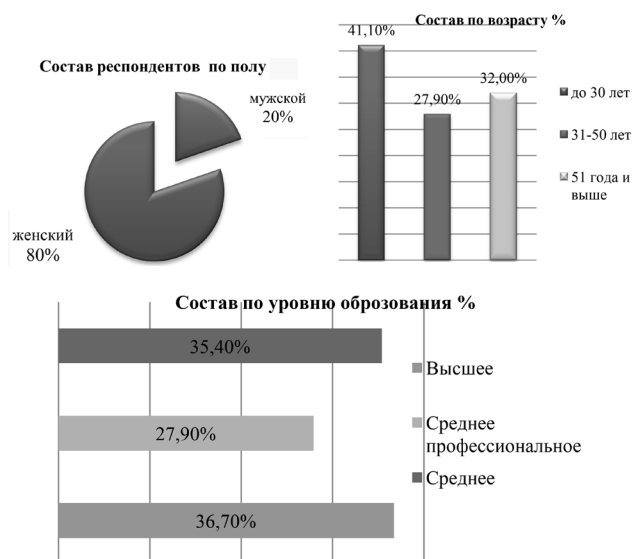
Была разработана анкета из 20 вопросов, которые были даны пациентам по случайному выбору. Вопросник включает вопросы, связанные с медико-санитарными условиями больницы и больничных палат, поведением персонала с пациентами, обеспечением лекарствами при стационарном лечении, работами диагностических и лабораторных диагностических услуг, диагностики, эффективности лечения и предложения по улучшению работ медицинского учреждения.

В исследовании использовались статистические и социологические методы опросов.

Респонденты имеют следующий половой и возрастной состав: 20% из них мужчины а 80% женщины. 40,1% в возрасте до 30 лет, 27,9% в возрасте 31–50 лет, 32,0% в возрасте 51 года и выше.

35% из них имеют среднее образование, 28% среднее профессиональное и 37% высшее образование.

В университетских клиниках постоянное внимание было уделено вопросам деонтологии, таким образом подчеркивая тот факт, что в вопросник также включены вопросы об отношениях врачей и медсестер с больными.



84% пациентов удовлетворены работой врачей, большинство из них считают, что врачи внимательны и почтительны, уделяют достаточно времени пациенту, слушают его жалобы, обсуждают варианты лечения с ними (табл. 1).

Таблица 1. Удовлетворенность пациента работой врача

	n = 147	%	m
удовлетворены ли Вы работой врача	120	81,6	10,2
врач был внимателен и почтителен к вам	122	83,0	9,6
врач полностью слушал Ваши жалобы	122	83,0	9,6
врач уделил достаточно время Вашим вопросам	121	82,3	9,9
врач обсудил методы лечения с Вами	116	78,9	11,3

Полученные высокие показатели говорят о том, что в университетских клиниках достаточно высокие профессиональные навыки врачей и они уделяют достаточно внимание к правильному формированию соотношений между врачом и пациентом. Значительная работа была проделана и с средним медицинским персоналом, в результате которой также были получены довольно высокие показатели.

Довольно высокие показатели были записаны во время удовлетворенности работой среднего медицинского персонала.

Таблица 2. Удовлетворенность пациентов работой медсестер и санитарок

	n = 147	%	m
удовлетворены работой медсестер	125	85,0	8,7
доброжелательны	126	85,7	8,3
быстро реагируют на Ваш отзыв	124	84,4	9,0
медсестры хорошо выполняют свои обязанности (инъекции и другие вмешательства)	123	83,7	9,3
удовлетворены работой санитарок	115	78,2	11,6

Относительно низкий показатель удовлетворенности работой был у санитарок: 78,2%, что говорит о необходимости улучшить качество работы младшего персонала.

В качестве структурного компонента качества мы попытались выяснить так же удовлетворенность условиями медицинских учреждений. 84 процентов опрошенных были удовлетворены условиями медицинских учреждений, по мнению 89,1 процентов опрошенных палаты чистые, 91,8% считают что они удобны, 82,5% были удовлетворены санитарными условиями медицинских учреждений.

Следует отметить, что клиники были отремонтированы и перевооружены в 2010 году, что способствовало получению высоких показателей.

Тем не менее, есть определенные предложения, сделанные пациентами относительно оборудования больничных палат телевизорами и индивидуальным освещением, также о наличии сигнализации в палатах клиники травматологии и ортопедии для связи с персоналом больницы,

От клиники с детским направлением было предложено обставить больничные палаты фотографиями мультипликационных героев для создания более счастливой среды для детей.

Важную роль имеет и проблема обеспечения пациентов лекарствами. 86,4% респондентов указывают, что назначенные лекарственные препараты были предоставлены медицинским учреждением.

88% пациентов довольны работой диагностической лаборатории и диагностических услуг. 97,3% респондентов считает эффективным полученное лечение и все опрошенные отмечают, что готовы повторно получить медицинское обслуживание в университетских клиниках при возникших проблемах.

Заключение: несмотря на то, что мнение пациентов имеет субъективный характер, однако обобщая полученные результаты, следует отметить, что в университетских клиниках общий уровень удовлетворенности пациентов достаточно высок.

Обеспечение качества медицинской помощи это процесс, который требует непрерывного усовершенствования и нуждается в мониторинге и обеспечения прогресса.

Сделав непрерывным процесс обеспечения качества структурного компонента, необходимо сохранять высокие показатели и, в то же время уделять внимание другим компонентам качества: обеспечению реализации медицинского процесса, мониторингу результатов исходящих от реализации медицинской помощи и непрерывного совершенствования всех компонентов качества медицинской помощи.

Литература

1. Вишняков, Н. И. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи // Проблемы управления здраво-охранением. – 2009. – № 2. – С. 43–45.
2. Русинова, Н. Л. Предикторы удовлетворенности потребителей услугами первичного здравоохранения // Социология медицины. – 2006. – № 2. – С. 24–31.
3. Лучшева, Л. Ф., Т. С. Осетрова и др. Конфликта с пациентом можно избежать // «Вестник общественного здоровья и здравоохранения Дальнего Востока России». – 2013. – № 2.

Поступила 25.06.2015 г.