

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ¹

В статье рассматриваются вопросы, связанные с оценкой качества оказания медицинской помощи населению в Кировском районе города Уфа, проанализированы ответы респондентов на ряд вопросов, связанных с медицинским обслуживанием населения.

Ключевые слова: медицинская помощь, качество медицинской помощи, сервис в медицинских учреждениях, удовлетворенность населения

Для оценки качества оказания медицинской помощи населению субъективный фактор имеет немаловажную роль, так как именно субъективная оценка отражает реальные нужды и запросы людей и их представление о том, какой должна быть медицинская помощь [1, с. 287]. В исследовании предпринята попытка определить удовлетворенность населения оказываемой ему медицинской помощью. В трактовке удовлетворенности во внимание берутся следующие предпосылки: удовлетворенность медицинской помощью — это оценочный показатель, интегрирующий отражение объективного оказания медицинской помощи населению и эмоциональное восприятие ее личностью. Этот показатель формируется на основе субъективных оценок по 100 %-ной шкале санитарно-гигиенических условий, эффективности и качества работы лечебно-профилактических учреждений, а также мнения об уровне квалификации медицинского персонала. Принималось во внимание и то, что уровень удовлетворенности в значительной степени зависит от непосредственного опыта общения респондента с лечебно-профилактическими учреждениями и вынесенных личных впечатлений от предъявляемых им требований.

В результате опроса установлено, что среди респондентов раз в год болеет 78,8 %, раз в полгода — 18,4 %, каждый месяц — 2,8 %. В случае заболевания среди опрошенных большую долю занимают лица, обращающиеся к врачу, когда болезнь уже достаточно проявилась (3–5-й день) — 79,8 %, при резком ухудшении состояния к врачу обращается 13,6 %, в первый же день при появлении малейших признаков заболевания к врачу обращается 6,6 %. При этом ответы респондентов имеют различия, когда вопросы касаются заболевания их детей [2, с. 188]. Так, в первый день заболевания ребенка, при появлении малейших признаков болезни, к врачу обращаются 14,0 %. При резком ухудшении здоровья ребенка — 3,6 %, когда болезнь уже достаточно проявила себя — 82,4 %.

Среди опрошенных граждан наибольшую долю составляют лица, предпочитающие обращаться в случае заболевания в поликлинику по месту жительства — 59 %, обращаются в поликлинику по месту работы (учебы)

¹ © Шевалдина Е. И. Текст. 2018.



Рис. 1. Наиболее избираемый гражданами Кировского района ГО г. Уфа вид медицинской помощи, % опрошенных



Рис. 2. Наиболее избираемый гражданами Кировского района ГО г. Уфа вид медицинской помощи при заболевании ребенка, % опрошенных

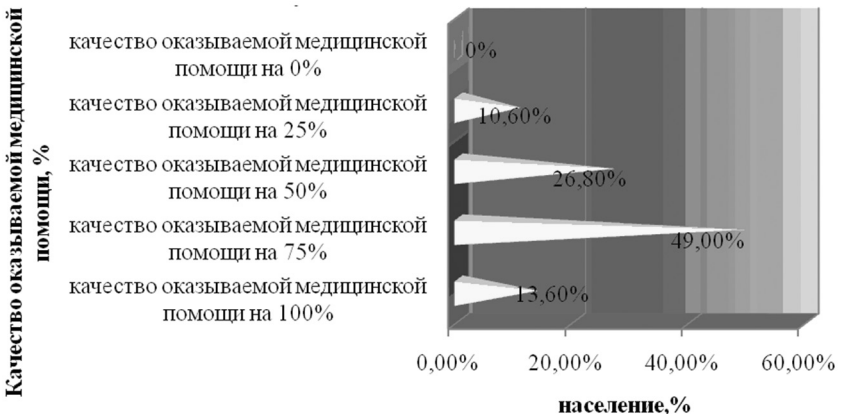


Рис. 3. Оценка населением Кировского района ГО г. Уфа качества оказываемой по месту жительства медицинской помощи, % опрошенных

— 20,4 %, в платные (частные) клиники за медицинской помощью обращаются 14,4 %, лечатся самостоятельно, не обращаясь к врачу, 4,8 % (рис. 1).

Следует отметить, что большинство респондентов ответили, что при заболевании ребенка обращаются за оказанием медицинской помощи в

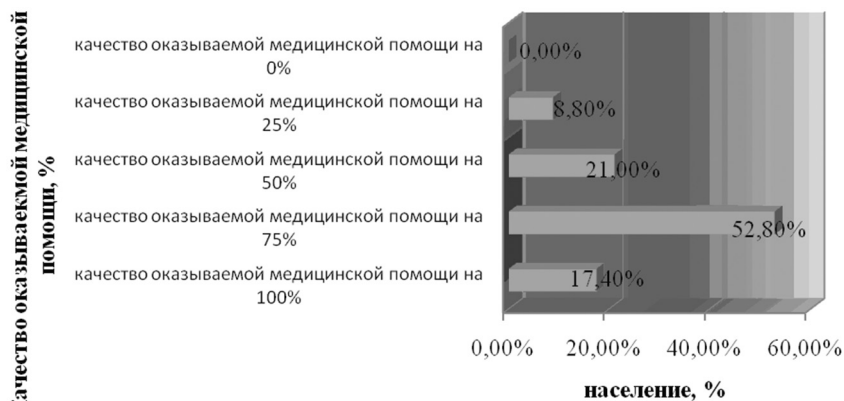


Рис. 4. Оценка населением Кировского района ГО г. Уфа качества медицинской помощи, оказываемой в стационаре, % опрошенных

поликлинику по месту жительства 79,2 %, предпочитают платные (частные) клиники — 18,4 %, осуществляют самостоятельное лечение, не обращаясь к врачу, — 2,4 % (рис. 2).

В выборе вида медицинской помощи большинство затруднились ответить — 65,0 %, бюджетные медицинские учреждения выбрали 20,6 %, частные (платные) клиники — 14,4 %.

Среди респондентов на 100 % доверяют врачам — специалистам по месту жительства 10,8 %, на 75 % доверяют врачам 53,8 % опрошенных, на 50 % доверяют 29 %, на 25 % — 6,4 %. Врачам — специалистам по месту работы (учебы) на 100 % доверяют 12,4 %, на 75 % — 55 %, на 50 % — 29,0 %, на 25 % — 3,6 %. Врачам, оказывающим медицинскую помощь в частных клиниках, на 100 % доверяют 8,4 % опрошенных, на 75 % — 44,2 %, на 50 % — 39 %, на 25 % доверяют 8,4 % граждан, участвующих в опросе.

Качество оказываемой по месту жительства медицинской помощи среди опрошенных граждан оценили на 100 % — 13,6 % населения, на 75 % качество медицинской помощи оценили 49 %, на 50 % — 26,8 % опрошенных, на 25 % — 10,6 % граждан, участвующих в опросе (рис. 3).

Качество медицинской помощи, оказываемой в стационаре, на 100 % оценили 17,4 % респондентов, на 75 % — 52,8 %, на 50 % данный вид медицинской помощи оценили 21 % опрошенных, на 25 % — 8,8 % граждан, участвующих в опросе (рис. 4).

При этом среди опрошенных граждан 76,8 % ответили, что у них не проявлялись симптомы болезни после лечения, 13,6 % ощущали симптомы болезни после окончания лечения, 9,6 % затруднились ответить на поставленный вопрос.

На вопрос о том, насколько развит сервис в бюджетных медицинских учреждениях, 23,4 % опрошенных оценили его на 75 %, 54,2 % оценили

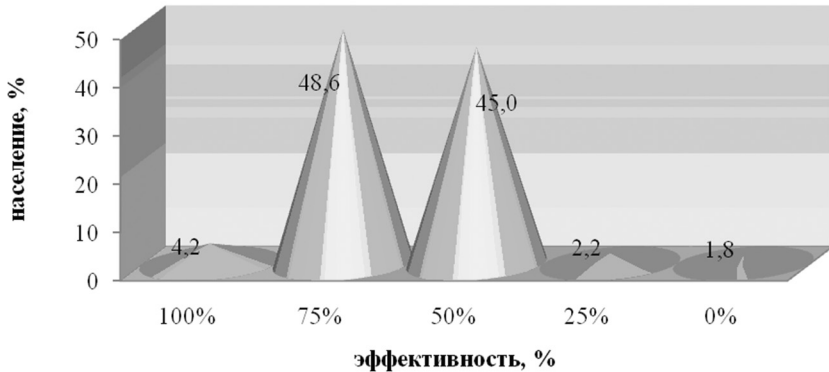


Рис. 5. Оценка населением Кировского района ГО г. Уфа эффективности деятельности органов управления в сфере управления качеством медицинской помощи, % опрошенных

сервис в бюджетных медицинских учреждениях на 50 %, 22,4 респондента — на 25 %. При этом среди опрошенных граждан никто не оценил развитие сервиса в бюджетных медицинских организациях на 100 %.

Следует отметить, что на вопрос о том, насколько развит сервис в частных (коммерческих) медицинских клиниках, 8,8 % опрошенных граждан оценили его на 100 %, 79,0 % респондентов дали оценку 75 %, 7 % оценили развитие сервиса на 50 %, на 25 % исследуемый показатель оценили 5,2 % участвующих в опросе граждан.

Среди опрошенных доступной по цене качественную медицинскую помощь считает 68,8 %, при этом 31,2 % считают ее недоступной.

В результате опроса выявилось, что среди респондентов в органы независимой экспертизы по случаю конфликтов с медицинскими учреждениями случалось обращаться 1,8 %. Случаи летальных исходов по вине врача среди опрошенных граждан были у 0,4 %.

Среди граждан, участвующих в опросе, эффективность деятельности органов управления в сфере управления качеством медицинской помощи на 100 % оценили 4,2 %, на 75 % оценили 48,6 % опрошенных, на 50 % — оценили 45 % опрошенных, на 25 % — оценили 2,2 % и 1,8 % опрошенных граждан, ответивших, что деятельность органов управления в области здравоохранения неэффективна (рис. 5).

На вопрос о том, насколько эффективно реализуется Приоритетный национальный проект «Здоровье» на территории Кировского района ГО г. Уфа, на 100 % оценили результаты проекта 7,2 % опрошенных, на 75,0 % оценили 53,0 % опрошенных, на 50 % — 34,4 % опрошенных, на 25 % — 5,4 % опрошенных (рис. 6).

На вопрос, эффективна ли политика органов управления, направленная на улучшение качества медицинской помощи, 4,2 % опрошенных оценили

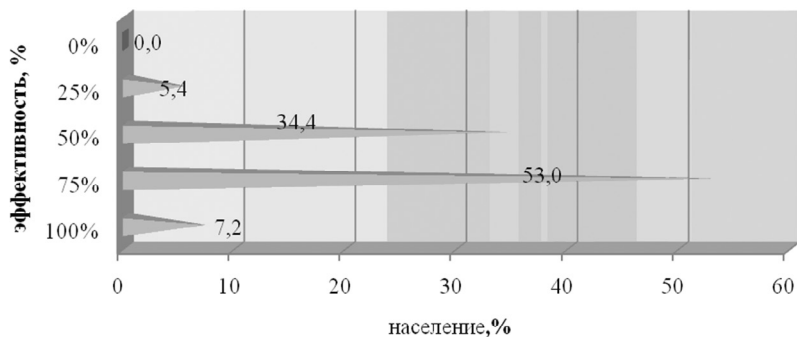


Рис. 6. Оценка населением Кировского района ГО г. Уфа эффективности реализации Приоритетного национального проекта «Здоровье», %

эффективность на 100 %, 46,8 % респондентов оценили указанный показатель на 75 %, на 50 % эффективность деятельности органов управления в области повышения качества медицинской помощи оценили 45 % опрошенных, на 25 % оценили его 2,2 % населения. При этом следует отметить, что 1,8 % населения считают политику органов управления, направленную на улучшение качества медицинской помощи, неэффективной.

Таким образом, можно заключить, что в среднем удовлетворенность населения Кировского района ГО г. Уфа качеством медицинской помощи составляет 48 % [3, с. 80].

Среди предложений населения по улучшению управления качеством медицинской помощи доминируют: улучшение лекарственного снабжения больничных учреждений, повышение квалификации медицинского персонала, увеличение числа медицинских пунктов с дежурными врачами [4, с. 219].

Список источников

1. Шевалдина Е. И., Шевалдина Ю. С. Демографические показатели трудовых ресурсов в Республике Башкортостан // Экономика и право: теоретические и практические проблемы современности: материалы международной научно-практической конференции / Негосударственное образовательное учреждение высшего образования «Московская академия экономики и права», Рязанский филиал. — 2016. — С. 286–288.
2. Шевалдина Е. И. Образ жизни родителей и здоровье детей // Ватандаш. — 2008. — № 10. — С. 187–192.
3. Шевалдина Е. И. Основные направления регулирования демографических процессов в Республике Башкортостан: учебное пособие. — Уфа, 2015.
4. Шевалдина Ю. С., Шевалдина Е. И. Организационная система управления качеством медицинской помощи в ГО г. Уфа // Наука сегодня: теория и практика: сб. научных трудов II Международной заочной научно-практической конференции. — 2016. — С. 218–220.

Информация об авторе

Шевалдина Елена Ивановна — кандидат социологических наук, доцент, Уфимский государственный нефтяной технический университет (УГНТУ) (Россия, г. Уфа, ул. Космонавтов, 1; e-mail: info@rusoil.net).

Development in the Sphere of Sports and Recreation Service

The article deals with the issues related to the assessment of the quality of medical care in the Kirov district of Ufa, analyzed the answers of respondents to a number of questions related to health care.

Keywords: medical care, quality of medical care, service in medical institutions, satisfaction of the population.

References

1. Shevaldina E. I., Shevaldina Y. S. Demographic characteristics of labour resources in the Republic of Bashkortostan // *Economics and law: theoretical and practical issues of the day*. Materials of international scientific-practical conference. Non-state educational institution of higher professional education “Moscow Academy of Economics and law”, Ryazan branch. — 2016. — P. 286–288.
2. Shevaldina E. I. lifestyle of the parents and children's health // *Vatandas*. — 2008. — No. 10. — P. 187–192.
3. Shevaldina E. I. Main directions of regulation of demographic processes in the Republic of Bashkortostan. Tutorial. — Ufa, 2015.
4. Shevaldina Y. S., Shevaldina E. I. Organizational quality management system of medical care in Ufa // *Science today: theory and practice collection of scientific works of the II International correspondence scientific-practical conference*. — 2016. — P. 218–220.

Author

Shevaldina Elena Ivanovna — candidate of sociological science, associate professor, Ufa state oil technical University (UGNTU) (Russia, Ufa, Kosmonavtov St., 1; e-mail: info@rusoil.net).