

Кошкина, Т.Р. || Кузнецова, С.И. || Швецова, Т.С. || Мухутдинова, А.И.

Оценка компетентности врача как показатель качества медицинских услуг в Свердловской области (на примере эмпирического исследования)

Koshkina, T. || Kuznetsova, S. || Shvetsova, T. || Mukhutdinova, A.

Evaluation of the doctor's competence as an indicator of the quality of medical services in the Sverdlovsk region (on the example of empirical research)

В статье рассматривается понятие «качество медицинских услуг». Анализируется удовлетворенность медицинскими услугами населением в некоторых городах Свердловской области. Особенное внимание уделяется оценке компетентности врача.

The article discusses the concept of «quality of medical services». There is analysis of population satisfaction with health services in different cities of the Sverdlovsk region. Particular attention is paid to assessing the competence of the doctor.

МЕДИЦИНА || ЗДОРОВЬЕ || МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ ||
КАЧЕСТВО МЕДИЦИНЫ || СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

MEDICINE || HEALTH || MEDICAL SERVICES || QUALITY OF
MEDICINE || SVERDLOVSK REGION

Качество медицинских услуг представляет собой сложное образование, включающее различные свойства и характеристики, которые в свою очередь позволяют определять уровень качества медицинских услуг. Для детального разбора такого понятия как качество медицинских услуг, в первую очередь необходимо рассмотреть такие понятия как услуга, медицинская услуга и медицинская помощь.

В самом общем понятии, медицинская услуга представляет из себя мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость [1].

Качество медицинских услуг служит одним из главных критериев эффективности всей системы здравоохранения. Однако существует ряд

проблем с трактовкой данного понятия. В Федеральном законе Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны и здоровья граждан Российской Федерации» существует определение понятия качества медицинской помощи, то исходя из определений медицинской услуги и медицинской помощи, можно сделать вывод о том, что это разные понятия. Другая проблема заключается в том, что в Российском Законодательстве отсутствует чёткое определение качества медицинской услуги и практически всегда используется понятие качества медицинской помощи: «совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата»[2].

А. Голышев и О. Носырева дают следующее определение, качество медицинской помощи – свойство процесса взаимодействия врача и пациента, обусловленное квалификацией профессионала, то есть его способностью выполнять медицинские технологии, снижать риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, оптимально использовать ресурсы медицины и обеспечивать удовлетворённость пациента от его взаимодействия с медицинской системой» [3].

Для измерения качества медицинской услуги, наряду с другим, важна оценка компетентности врача как проводника этой услуги.

В период с ноября 2015 г. по январь 2016 г. было проведено исследование с целью выявления удовлетворенности качеством медицинских услуг в городах Реж, Асбест, Артемовский, Березовский, Нижняя Тура, Шаля, Первоуральск. Было опрошено 783 пациента поликлиник методом раздаточного анкетирования и проведено 94 формализованных интервью.

В целом оценка компетентности врача оказалась положительной, не смотря на трудное положение некоторых городов из перечисленных.

Однако, во всех городах выделяются схожие проблемы: недостаточная компетентность отдельных представителей медицинского сообщества, нехватка времени на пациента, изредка невежливое обращение с пациентом, выписка дорогих лекарств при наличии аналогов низкой стоимости и т.д.

В г. Реж не выявлено претензий к общению, внимательности, пояснениям врачей, но проблема некомпетентности сохраняется.

«Бывает, врачи некомпетентные. Сегодняшний прием нормально, внимателен, да» (М, 30, Реж).

«Хорошо, они даже назначили лечение мне, я прошла, два месяца пролечилась, таблетки пропила. Мне лучше не стало. Меня в стационар направили. Да, очень хорошо» (Ж, 59, Реж).

В г. Березовский информантами так же отмечается некомпетентность врачей. Особенно это касается детской больницы, поскольку женщинам от 28 лет посещение детской поликлиники особенно актуально. Медицина в г. Березовском несколько ориентирована исключительно на диагностику, а за самим лечением пациенты определяются в г. Екатеринбург.

«В детской поликлинике невропатолог меня абсолютно не устраивал, она выписывала одно и то же лекарство. Мы вынуждены были пойти в платный, в Екатеринбург ездили к другому неврологу, который более адекватный, по моему мнению. В детской поликлинике заведующий абсолютно человек невнимательный, абсолютно грубая, я, по мне так, я не знаю, на каком основании ее назначили вообще заведующей. Повторюсь, когда врач высшей категории, а от нее ни помощи, ничего не добиться (Ж, 39, Березовский).

«Уже у нас третий онколог, и вот до этого был очень хороший врач. А этот вот приходит только около 10 и каждый раз опаздывает. То есть, есть какая-то некомпетентность. Я вообще этому доктору не доверяю. В прошлый раз пришла на прием, не посмотрел, живот не помял, только записал с моих слов, что я хочу. Я каждый год провожу полностью обследование: УЗИ, кровь, рентген легких – ну метастазы. Все, что мне надо,

он все написал. Вот так вот. Если вот бывший доктор на приеме лимфоузлы все проверит, все посмотрит, живот помнет, а этот – все со слов. Вот в сравнении с этим теперешним доктором» (Ж, 59, Березовский).

Проблемы невежливого обращения особенно актуальны для г. Асбест. Из-за небольшого врачебного состава попасть на прием сложно, при этом же на пациента тратится мало времени:

«Вообще сюда стараюсь не ходить, один раз не очень хорошо приняли. Ну не достаточно информации, недостаточно обследований, то есть списывают на то, что сами медик, типа сами и лечитесь» (Ж, 43, Асбест).

«Вообще никакой информации и никакой компетенции. Я пришла первый раз в понедельник. Я сказала свои симптомы, меня не послушали, меня не посмотрели, не измерили ни температуру, ни давление, просто дали, ну как лечение, и всё. Может это я просто так попала. В 205 кабинет, терапевт» (Ж, 34, Асбест).

В г. Артемовский информанты отметили формализм работы врачей, некоторое равнодушие по отношению к больным.

«...Ну на четыре. У нас проблемы – одна. Врачи не смотрят на состояние больного, а смотрят, сколько ты находишься на больничном. Я вот прихожу на прием, она даже не посмотрит на мои результаты, че кого, а она первым делом смотрит, сколько я на больничном. У вас же 12 дней, а состояние больного... вот это самое. Я вот был в Екатеринбурге, мне сказали, что я буду на больничном. Мой терапевт посылал на комиссию, а комиссия выгоняет на работу. А кому верить? А у меня больное сердце. И что как. Вот это главная проблема» (М, 55 Артёмовский).

В г. Шаля информанты давали положительные отзывы о компетентности специалистов:

«Врачи очень доброжелательные. Даже при том, что загруженность. И много больных. Они не теряют доброжелательности. Все равно очень внимательно относятся и стараются по возможности общаться дольше. Тем более хроников они уже знают» (М, 53, Шаля).

В г. Первоуральск информанты в целом отзывались положительно о компетентности врачей, однако встречались и негативные отзывы:

«Самолечение – таблетки выпишут. Но вы сами знаете, какие таблетки стараются выписывать дорогие». (Ж, 48, Первоуральск).

«Ну, бывают грубые. В целом, нормально». (Ж, 47, Первоуральск).

Оценка врачей пациентами по итогам анкетного опроса показывает доверительное отношение в противовес результатам опроса информантов. Во всех городах более 60% респондентов удовлетворены работой врачей.

В г. Березовский из анкетного опроса следует, что врач уделяет достаточно времени на приёме (68,4%). Внимательность врачей к жалобам пациентов оценена 67,6% респондентами. 77% посетителей считают, что врач вежлив в обращении с пациентами. 77,8% пациентов отметили доступность и понятность объяснений врача, как и 71,8% респондентов отметили полноту и доступность рекомендаций по лечению, полученных от врача. В среднем недовольных общением с врачом по уделяемому времени, вежливости, доступности объяснений и полноты рекомендаций не превышает 7,7%.

В г. Реж удовлетворены работой врачей. 81,8% считают, что врач уделяет достаточно времени на приёме. Внимательность врачей к жалобам пациентов оценена 87,7% респондентов. 89,3% посетителей считают, что врач вежлив в обращении с пациентами. 91,7% пациентов отметили доступность и понятность объяснений врача, как и 80,1% респондентов отметили полноту и доступность рекомендаций по лечению, полученных от врача. В среднем недовольных общением с врачом по уделяемому времени, вежливости, доступности объяснений и полноты рекомендаций не превышает 3,3%.

В г. Н.Тура из ответов респондентов в ходе анкетного опроса 64% согласны с тем, что врач уделяет достаточно времени на приёме. Следует обратить внимание на повышение временных затрат врачей на осмотр пациентов. Внимательность врачей к жалобам пациентов оценена 80,8%

респондентов. 90% посетителей считают, что врач вежлив в обращении с пациентами. 82.5% пациентов отметили доступность и понятность объяснений врача, как и 73.3% респондентов отметили полноту и доступность рекомендаций по лечению, полученных от врача. В среднем недовольных общением с врачом по уделяемому времени, вежливости, доступности объяснений и полноты рекомендаций не превышает 2.5%.

Оценка работы врачей в г. Асбест оказалась на высоком уровне. Большинство опрошенных считают, что врач уделяет достаточно времени пациенту (67,8%), всегда вежлив (85,5%), внимателен к жалобам (80%), объяснения понятны и доступны (84,5%), а также пациентов устраивает полнота рекомендаций по профилактике и лечению заболеваний (80%).

В г. Шаля 67,8% считают, что врач уделяет достаточно времени пациенту, внимательность врача оценена 80% респондентов, 85,5% вежливы, 84,5% респондентов считают объяснения врачей доступными и понятными. 80% респондентов считают рекомендации по лечению и профилактике полными.

В г. Первоуральск 92,6% респондентов считают, что врач внимателен к жалобам пациента. Вежливость врача оценили 94,4%, доступность объяснений врача 88,9%, полноту информации и рекомендации 88,9%.

Таким образом, оценка работы врачей очень высока, что является интересным фактом при оценке в целом качества медицинских услуг «на троечку». Вероятно, это связано с тем, что пациенты разграничивают работу врачей и общее медицинское обслуживание. Для них врач – персоналия, личность, с которой он прямо взаимодействует и может делать свои выводы о его работе. А качество медицины оценивается в совокупности с другими факторами, которые мы рассматривали в ходе исследования. Таким образом, оценка врача в системе здравоохранения находится выше, чем оценка самой структуры

1. О медицинских услугах. Классификация медицинских услуг на простые, сложные и комплексные [Электронный ресурс] URL: http://wiki.openhealth.ru/xwiki/bin/view/Main/Expenses_Medical_Services_Chapt_2

2. Федеральный Закон РФ №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] URL: <http://www.rg.ru/2011/11/23/zdorovie-dok.html>

3. Голышев А. Я. , Носырева О. М. Концепция создания системы управления качеством в лечебно-профилактических учреждениях» помощи //Медицинские конференции [Электронный журнал]. URL: http://www.medico.ru/articles/management/article_001.htm