

УДК 614.39: 614.2
AGRIS E51

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА РОДИТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА АМБУЛАТОРНОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ В УСЛОВИЯХ СЕЛЬСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

©Харбедия Ш. Д., канд. мед. наук, Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, ozz.gpma444@mail.ru

©Моисеева К. Е., канд. мед. наук, Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, karina-moiseeva@yandex.ru

©Алексеева А. В., Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, г. Санкт-Петербург, Россия, a.b.alekseeva@mail.ru

SUBJECTIVE ASSESSMENT OF THE QUALITY OF AMBULATORY ASSISTANCE TO CHILDREN IN AGRICULTURAL HEALTH CONDITIONS

©Kharbedia Sh., M.D., Saint-Petersburg state pediatric medical University, St. Petersburg, Russia, ozz.gpma444@mail.ru

©Moiseeva K., M.D., Saint-Petersburg state pediatric medical University, St. Petersburg, Russia, karina-moiseeva@yandex.ru

©Alekseeva A., Saint-Petersburg state pediatric medical University, St. Petersburg, Russia, a.b.alekseeva@mail.ru

Аннотация. Статья посвящена изучению качества медицинской помощи в учреждениях сельского здравоохранения. С целью оценки качества медицинской помощи детям в амбулаторных условиях было проведено анонимное анкетирование 100 родителей пациентов Детского поликлинического отделения поликлиники Новодевяткино, которое показало, что в среднем родители оценивают качество медицинской помощи на $4,1 \pm 0,08$ баллов. При оценке деятельности детского поликлинического отделения 65% родителей удовлетворены качеством медицинской помощи, 29% родителей им не совсем удовлетворены и только 2% совсем не удовлетворены. Основными причинами неудовлетворенности родителей являются большие очереди на прием к врачам, а также трудности при вызове врачей на дом.

Abstract. The article is devoted to the study of the quality of medical care in rural health care institutions. In order to assess the quality of medical care for children on an outpatient basis, an anonymous questionnaire was conducted on 100 parents of patients at the Children's Polyclinic Department of the Novodevatkino Clinic, which showed that on average parents assess the quality of medical care by $4,1 \pm 0,08$ points. When assessing the activity of the children's polyclinic department, 65% of parents are satisfied with the quality of medical care, 29% of parents are not entirely satisfied with them and only 2% are not satisfied at all. The main reasons for parents' dissatisfaction are the large waiting lists for doctors, as well as the difficulties in calling doctors at home.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, детское население, анкетирование, родители, причины неудовлетворенности.

Keywords: quality of medical care, children's population, questioning, parents, reasons for dissatisfaction.

Введение

В соответствии с федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г., качество медицинской помощи - это совокупность характеристик, которые отражают своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата. Основными характеристиками качества являются доступность, межличностные взаимоотношения, непрерывность, безопасность и соответствие ожиданиям пациентов [1–2].

Оценка качества медицинской помощи может проводиться несколькими путями. Проведение экспертизы качества требует участия специалистов, имеющих специальные знания в данной области для вынесения определенного заключения о соответствии медицинским стандартам (протоколам). Однако, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования рекомендует проводить социологический опрос (анкетирование) для оценки удовлетворенности населения работой медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных и амбулаторных условиях, а также в дневных стационарах различного типа. Одними из основных задач опроса (анкетирования) является определение уровня удовлетворенности медицинскими услугами и оценка застрахованным населением уровня качества медицинских услуг, предоставляемых за счет средств системы обязательного медицинского страхования [3–5].

Материалы и методы

Настоящее исследование проводилось в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ленинградской области «Токсовская районная больница» (ГБУЗ ЛО «Токсовская РБ»). Для оценки качества медицинской помощи, оказываемой детям в амбулаторных условиях, были использованы данные полученные путем анонимного анкетирования 100 родителей пациентов Детского поликлинического отделения поликлиники Новодевяткино.

Был применен метод случайной выборки на основе которого была сформирована репрезентативная выборка. Анкетирование — добровольное. Доверительный коэффициент — 2, вероятность — 0,954. Репрезентативность проверена по методике профессора А. М. Меркова. Ошибка в исследовании ~3%.

Результаты исследования

Анкетирование родителей пациентов Детского отделения поликлиники Новодевяткино показало, что из всех участвовавших в анонимном анкетировании 25% респондентов было мужского пола, а 75% — женского.

Оценка распределения респондентов по возрасту показала, что большинство были в возрасте 30-39 лет (49%), 29% родителей (законных представителей) были в возрасте до 30 лет, 18% — в возрасте 40-49 лет, а 4% — в возрасте старше 50 лет. Средний возраст респондентов составил $33,5 \pm 0,09$ лет.

Изучение распределения пациентов по месту жительства выявило, что 11% респондентов были жителями г. Санкт-Петербурга, 87% — жителями Ленинградской области, 2% — приезжими из других регионов.

Проведенное исследование показало, что в целом качеством медицинской помощи, оказанной их ребенку в данном детском поликлиническом отделении удовлетворены 65% родителей, не совсем удовлетворены — 29%, не удовлетворены — 2%, а затруднились

ответить — 4%. Распределение родителей по оценке качества медицинской помощи в детском поликлиническом отделении в целом представлено на Рисунке 1.

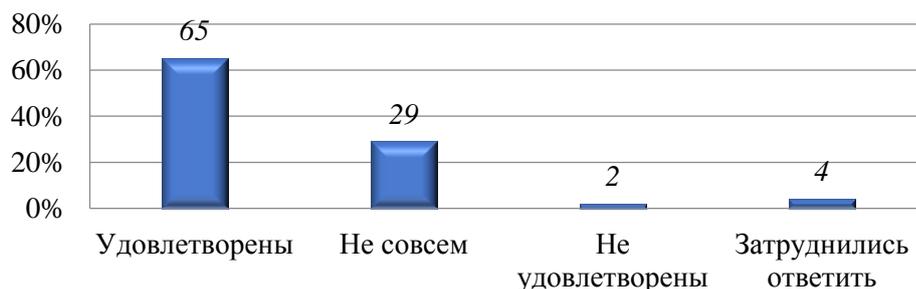


Рисунок 1. Распределение родителей по оценке качества медицинской помощи в детском поликлиническом отделении в целом (в %).

Родителям было предложено оценить в баллах работу детского поликлинического отделения по оказанию медицинской помощи детям в амбулаторных условиях. Оценка родителями качества медицинской помощи в данной медицинской организации по 5-балльной системе выявила, что на «отлично» оценили работу отделения 35% респондентов, на «хорошо» — 40%, на «удовлетворительно» — 20%, на «неудовлетворительно» — 5%. В среднем родители оценили качество медицинской помощи детям на $4,1 \pm 0,08$ баллов. Распределение родителей в зависимости от балльной оценки качества медицинской помощи в детском поликлиническом отделении в целом представлено на Рисунке 2.



Рисунок 2. Распределение родителей в зависимости от балльной оценки качества медицинской помощи в детском поликлиническом отделении в целом (в %).

В ходе исследования родителям было предложено оценить отношение персонала детского поликлинического отделения к пациентам. Оценка родителями человеческих качеств работников регистратуры показала, что 5% родителей иногда сталкивались с невнимательностью и грубостью со стороны сотрудников, а 95% не сталкивались никогда. 13% родителей считали, что участковые педиатры иногда бывали невнимательны и грубы, что не бывали никогда полагали 87%. По мнению 9% родителей медицинские сестры иногда бывали невнимательны и грубы, а 91% респондентов считали, что нет. 11% родителей указали в ходе анкетирования, что врачи-специалисты иногда позволяли себе грубость и невнимательность, а 89% респондентов считали, подобного отношения со стороны врачей не было никогда.

Оценка родителями отношения работников администрации к пациентам показала, что 16% родителей иногда сталкивались с невнимательностью и грубостью с их стороны, что не сталкивались — 55%, а 29% респондентов с работниками администрации не общались ни разу. Оценка родителями человеческих качеств медицинского персонала детского поликлинического отделения представлена в Таблице 1.

Таблица 1.
 ОЦЕНКА РОДИТЕЛЯМИ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ КАЧЕСТВ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА
 ДЕТСКОГО ПОЛИКЛИНИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ (в %)

<i>Персонал</i>	<i>Часто</i>	<i>Иногда</i>	<i>Всегда</i>	<i>Ни разу не общались</i>
Работники регистратуры	0	5	95	—
Медицинские сестры	0	9	91	—
Участковые педиатры	0	13	87	—
Врачи специалисты	0	11	89	—
Работники администрации	0	16	55	29

Для улучшения качества медицинской помощи необходимо выявлять основные причины неудовлетворенности пациентов, получающих медицинские услуги в данной медицинской организации. Среди основных причин неудовлетворенности качеством медицинской помощи респонденты называли: плохую организацию работы регистратуры (9%), большую очередь к педиатру (35%), трудности в получении консультации врача-специалиста (37%), трудности в прохождении обследования (20%), отсутствие эффекта от лечения (6%).

Никто из родителей не назвал среди основных причин неудовлетворенности результатами медицинской помощи отношение медицинского персонала и плохие санитарно-гигиенические условия в медицинской организации. Удельный вес отдельных причин неудовлетворенности качеством медицинской помощи в детском поликлиническом отделении представлен в Таблице 2.

Таблица 2.
 УДЕЛЬНЫЙ ВЕС ОТДЕЛЬНЫХ ПРИЧИН НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ
 МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДЕТСКОМ ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ ОТДЕЛЕНИИ (в %)

<i>Причина</i>	<i>Удельный вес</i>
Плохая организация работы регистратуры	9
Большая очередь к педиатру	35
Трудности в получении консультации врача-специалиста	37
Отсутствие эффекта от лечения	6
Отношение медицинского персонала	0
Плохие санитарно-гигиенические условия в медицинской организации	0

Результаты анкетирования выявили, что 52% родителей устраивает объем обследования их ребенка, 12% — не устраивает, а 36% родителей затруднились ответить. Объем лечения ребенка устраивал 64% родителей, не устраивал — 5%, затруднились ответить — 35%.

В ходе анкетирования были установлены основные меры, которые родители считают необходимыми для улучшения качества медицинской помощи в данной медицинской организации. По мнению родителей, для того, чтобы улучшить работу поликлинического отделения целесообразно: увеличение количества врачей (59%), повышение квалификации врачей (31%), увеличение времени осмотра ребенка (35%), оснащение современной аппаратурой (УЗИ, МРТ, КТ и др.) (31%), информационная доступность (усовершенствование интернет-сайта, электронной записи к врачу, SMS-оповещения и др.) (43%). Удельный вес отдельных мер необходимых, по мнению родителей, для улучшения работы детского поликлинического отделения представлен в Таблице 3.

Оценка проблем, имеющих в данной медицинской организации, позволила установить, что по мнению 48% родителей проблема очереди на прием к врачу стояла в

детском поликлиническом отделении остро, 21% родителей полагали, что не очень остро, 19% считали, что проблем с очередью нет, а 12% респондентов затруднились ответить. Для 30% родителей проблема при вызове врача на дом стояла остро, для 15% — не очень остро, проблем с вызовом на дом не было у 30%, затруднились ответить — 25%. Никто из участвовавших в анкетировании родителей не считал, что проблема невнимательности и грубости врачей стояла остро, полагали, что не очень остро 11%, не видели в этом проблемы — 84%, затруднились ответить — 4%. Также никто из родителей не считал, что остро стояла проблема невнимательности и грубости медицинских сестер, не очень остро эта проблема стояла по мнению 8% респондентов, считали, что такой проблемы нет 86%, а 6% родителей затруднились ответить.

Таблица 3.
 УДЕЛЬНЫЙ ВЕС ОТДЕЛЬНЫХ МЕР НЕОБХОДИМЫХ ПО МНЕНИЮ РОДИТЕЛЕЙ ДЛЯ
 УЛУЧШЕНИЯ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ПОЛИКЛИНИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ (в %)

<i>Предложенные меры</i>	<i>Удельный вес</i>
Увеличение количество врачей	59
Повышение квалификацию врачей	31
Увеличение времени осмотра ребенка	35
Оснащение современной аппаратурой (УЗИ, ЭКГ и др.)	31
Информационная доступность (усовершенствование интернет-сайта, электронной записи к врачу, SMS-оповещения и др.)	43

Проблемы вымогательства денег, подарков не видели 68% респондентов, а 32% затруднились ответить на этот вопрос. Отсутствие в аптеках, выписанных врачом лекарств было острой проблемой только для 2% родителей, не очень острой — для 4%, не было проблем с лекарствами у 92%, а 2% — затруднились ответить. Распределение респондентов в зависимости от отношения к некоторым проблемам в работе детского поликлинического отделения представлено в Таблице 4.

Таблица 4.
 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОДИТЕЛЕЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОТНОШЕНИЯ К НЕКОТОРЫМ
 ПРОБЛЕМАМ В РАБОТЕ ДЕТСКОГО ПОЛИКЛИНИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ (в %)

<i>Проблемы</i>	<i>Очень остро</i>	<i>Не очень остро</i>	<i>Проблемы нет</i>	<i>Затруднились ответить</i>	<i>Итого</i>
Очереди на прием к врачу	48	21	19	12	100
Трудности при вызове врача на дом	30	15	30	25	100
Невнимательность, грубость врачей	0	11	84	4	100
Невнимательность, грубость среднего медицинского персонала	0	8	86	6	100
Вымогательство денег, подарков	0	0	68	32	100
Отсутствие в аптеках, выписанных врачом лекарств	2	4	92	2	100

Таким образом, в среднем родители оценивают качество медицинской помощи детям на $4,1 \pm 0,08$ баллов. При оценке деятельности детского поликлинического отделения 65% родителей удовлетворены качеством медицинской помощи, 29% родителей им не совсем удовлетворены и только 2% совсем не удовлетворены. Основными причинами

неудовлетворенности родителей являются большие очереди на прием к врачам, а также трудности при вызове врачей на дом.

Список литературы:

1. Медик В. А., Юрьев В. К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник. 2-е изд., испр. и доп. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016.
2. Медик В. А., Юрьев В. К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебное пособие. М.: Академкнига, 2008. 223 с.
3. Березкина Е. Н. Некоторые результаты оценки удовлетворенности врачей детской клинической больницы условиями и режимом труда // Бюллетень науки и практики. 2018. Т. 4. №8. С. 69-76.
4. Юрьев В. К., Соколова В. В. Оценка родителями порядка предоставления платных медицинских услуг в детском стационаре // Педиатр. 2017. Т. 8. №3. С. 57-61.
5. Юрьев В. К., Соколова В. В. Основные причины неудовлетворенности родителей доступностью и качеством медицинской помощи // Педиатр. 2017. Т. 8. № 6. С. 24-29.

References:

1. Medik, V. A, & Yuriev, V. K. (2016). Public health and health: a textbook. 2nd ed. Moscow, GEOTAR-Media. (in Russian).
2. Medik, V. A, & Yuriev, V. K. (2008). Public health and health: a textbook. Moscow, Akademkniga, 223. (in Russian).
3. Berezkina, E. (2018). Some results of assessing the satisfaction of doctors in a Children's Clinical Hospital with conditions and a work regime. *Bulletin of Science and Practice*, 4(8), 69-76. (2018).
4. Yuryev, V. K., & Sokolova, V. V. (2017). Otsenka roditelyami poryadka predostavleniya platnykh meditsinskikh uslug v detskom statsionare. *Pediatr*, 8(3), 57-61. (in Russian).
5. Yuryev, V. K., & Sokolova, V. V. (2017). Osnovnye prichiny neudovletvorennosti roditelei dostupnostiyu i kachestvom meditsinskoj pomoshchi. *Pediatr*, 8(6), 24-29. (in Russian).

*Работа поступила
в редакцию 04.09.2018 г.*

*Принята к публикации
09.09.2018 г.*

Ссылка для цитирования:

Харбедия Ш. Д., Моисеева К. Е., Алексеева А. В. Субъективная оценка родителями качества амбулаторной помощи детям в условиях сельского здравоохранения // Бюллетень науки и практики. 2018. Т. 4. №10. С. 62-67. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/kharberdia> (дата обращения 15.10.2018).

Cite as (APA):

Kharbedia, Sh., Moiseeva, K., & Alekseeva, A. (2018). Subjective assessment of the quality of ambulatory assistance to children in agricultural health conditions. *Bulletin of Science and Practice*, 4(10), 62-67. (in Russian).