

УДК 614.2

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТАМИ ПОЛИКЛИНИК (В Т.Ч. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ) ГОРОДА САРАНСКА

А. С. Табачкова

*Студентка,  
Национальный исследовательский  
Мордовский государственный университет  
им. Н. П. Огарева,  
Медицинский институт,  
г. Саранск, Республика Мордовия, Россия*

## ASSESSMENT OF QUALITY OF PROVIDED MEDICAL SERVICES BY PATIENTS POLYCLINICS (INCLUDING DENTAL) CITIES OF SARANSK

A. S. Tabachkova

*Student,  
Ogarev Mordovia State University,  
Medical Institute  
Saransk, Republic of Mordovia, Russia*

---

**Abstract.** Outpatient care is the most widespread type of medical care that provides primary, qualified and specialized medical care to the population. The main goal of both the healthcare system as a whole and its individual structural elements (up to a particular medical worker) is to provide quality medical care aimed at achieving the best possible indicators of public health and a high level of public satisfaction. The study showed that, despite the existing objective difficulties, patients in clinics treat them with sufficient understanding and most of them are satisfied with the quality of medical care.

**Keywords:** quality of medical services; clinics; appointment with a doctor.

---

Проблема оценки качества медицинской помощи в настоящее время приобрела характер не только одной из труднейших, но и важнейшей задачи, непосредственно связанной с политикой и стратегией здравоохранения [2, с. 164; 3, с. 155]. Обеспечение качества медицинской помощи представляет собой весьма сложную проблему организации целого комплекса административных, медицинских и технических мероприятий, направленных на достижение и сохранение нормативного уровня качества.

Сегодня качество медицинской помощи рассматривается с разных позиций – эффективности, адекватности, экономич-

ности, морально-этических норм. Среди критериев качества медицинской помощи населению важная роль отводится оценкам мнения самих пациентов о разных аспектах организации лечебно-диагностического процесса.

В ноябре 2019 г. – феврале 2020 г. на базе ГБУЗ РМ РКБ № 1 (поликлиническое отделение № 2) г. Саранск и Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника (поликлиническое отделение № 4) среди пациентов был проведен социологический опрос. Разработанная нами анкета включала вопросы по оценке состояния организации медицинской помощи в поликлинических условиях. Общее

число опрошенных составило 200 человек (40 % мужчин и 60 % женщин). Доля служащих – 36,9 %, рабочих – 31,2 %. 12,7 % пациентов были безработными (в т.ч. 10,0 % – домохозяйками); 15,6 % – пенсионерами; 3,6 % – студентами.

Проведенный анализ показал, что в подавляющем большинстве случаев проблем с записью на прием к врачу не возникло (69,7 %): среди мужчин этот показатель был выше (79,3 %), чем среди женщин (58,4 %). В наибольшем проценте случаев (23,3 %) эти проблемы возникали у лиц в возрасте 46–50 лет: в 69 % – они не были прикреплены к медицинской организации; в 17 % – была допущена ошибка при заполнении данных в личном кабинете (паспортные данные, СНИЛС, полис ОМС и т.д.); в 9 % – некорректно введена обслуживающая медицинская организация; в 5 % – временный сбой в работе портала «Госуслуги».

Среди негативных моментов в организации приема лечащего можно отметить следующие моменты: длительное отсутствие на рабочем месте медицинских работников (ожидание более 30 минут – 17,4 %) и недостаточное внимание и равнодушие медицинского персонала (23,3 %).

Респонденты отметили, что критериями выбора поликлиники наиболее часто служат рекомендации знакомых (47,7 %), авторитет конкретного врача (31,2 %), хорошая оснащенность (21,1 %). Предпочтения относительно пола и возраста распределились следующим образом: мужской пол врача – 23,6 %, женский пол – 55,9 %; возраст врача до 25 лет – 10,1 %, от 25 до 35 лет – 34,2 %, от 35 до 50 лет – 40,7 %, старше 50 лет – 1,4 %. Для 20,5 % опрошенных не имеет значения пол врача, для 13,6 % – возраст.

Характеризуя отношение к себе лечащего врача, 82,1 % респондентов оценили его весьма высоко (доброжелательный, внимательный и др.), 7,2 % пациентов оценили отношение врача как положительное (но отметили и недостатки – не-

общительный, отсутствует индивидуальный подход к пациенту, не объясняется подробно предстоящее лечение), 6,6 % опрошенных посчитали, что врач относится к ним негативно («сомнительное» лечение, невнимательность, грубость и др.) и 4,1 % респондентов затруднились с ответом. Высокую оценку получило и отношение среднего медицинского персонала: только 6,8 % пациентов указали на недостаточное внимание медицинских сестер. Данные оценки практически не зависели от пола и возраста респондентов.

В целом качество амбулаторно-поликлинической помощи 52,5 % респондентов оценили как хорошее, 38,6 % – как удовлетворительное, 8,9 % – как плохое. Доля хороших оценок была существенно ниже среди женщин (43,7 %), по сравнению с мужчинами (56,3 %). Было установлено, что наиболее значимым фактором являлось отношение лечащего врача.

Проведенное исследование показало, что, несмотря на существующие объективные трудности, пациенты поликлиник относятся к ним с достаточным пониманием и большинство их удовлетворены качеством медицинской помощи. При оценке работы медицинских работников пациенты достаточно требовательны к соблюдению этического-деонтологических принципов [1, с. 210]. Периодически проводимые социологические исследования способствуют повышению качества и эффективности оказываемой медицинской помощи и выявлению недостатков в работе медицинских учреждений.

#### Библиографический список

1. Семелева Е. В., Заруба С. А. Флюороз – нерешенная проблема стоматологии / Профилактическая медицина как научно-практическая основа сохранения и укрепления здоровья населения : сборник научных трудов / под общей редакцией М. А. Поздняковой. – Нижний Новгород, 2016. – С. 210–212.
2. Шокина С. В., Горячева О. А., Горячева Т. В., Кузнецова М. И., Семелева Е. В., Дудина Е. А. Оценка некоторых показателей качества оказания медицинской помощи / Актуальные

- научные исследования в современном мире. – 2019. – № 11-3(55). – С. 164–166.
3. Balykova L. A., Selezneva N. M., Semeleva E. V. Health-saving component of the education system // Социосфера. – 2020. – № 1. – С. 155–157.

© Табачкова А. С., 2020.