

Секция «Социологическое исследование современности: теории, методы, результаты»

Сравнительный анализ удовлетворенности медицинской помощью на территории г. Курска

Научный руководитель – Тимошилов Владимир Игоревич

Аврахова Дарья Вадимовна

Студент (специалист)

Курский государственный медицинский университет, Курск, Россия

E-mail: avrahova2012@yandex.ru

Изучение вопросов удовлетворенности медицинской помощи в России началось в 1980-х годах. Многие исследователи проявляют интерес к данному направлению, так как она является прямым показателем качества медицинской помощи [4,5].

В контексте понятия качества медицинской помощи под удовлетворенностью пациентов медицинской помощью понимается обобщенная субъективная позиция больных, тогда как оказание медицинских услуг включает целый ряд составляющих различной природы [3]. При изучении удовлетворенности как одного показателей качества медицинской помощи следует отметить ее следующие особенности: частое ограничение клиническим взаимодействием в определенной обстановке системы здравоохранения; при рассмотрении удовлетворенности пациентов часто объединяются медицинские и немедицинские аспекты; удовлетворение пациента отражает восприятие потребителем качества услуг, поставленных медицинским учреждением или системой здравоохранения в целом, и представляет собой сложную смесь осязаемых потребностей, ожиданий и впечатлений по лечению. Не стоит забывать, что на сегодняшний день отсутствует единая система оценки медицинских аспектов, а также сохраняется малое внимание немедицинским, что свидетельствует о неполной разработанности данной проблемы российскими учеными [5].

Целью исследования стало проведение комплексного сравнительного анализа удовлетворенности акушерско-гинекологической помощью пациенток городского клинического родильного дома и акушерско-гинекологических отделений городских многопрофильных больниц на территории города Курска.

По разработанной нами анкете, полученной путем модификации опросника, ранее применявшегося фондом ОМС, было проведено анкетирование 300 женщин, находящихся на стационарном лечении в Курском городском клиническом родильном доме (КГКРД) - группа А (n=100), а также акушерско-гинекологических отделениях городских больниц (ГБ) №4 и №6 - группа Б (n=200). Вопросами предусмотрена оценка удовлетворенности бытовой составляющей - условиями пребывания и качеством питания, а также лечебно-профилактической - собственно медицинской помощью и предоставленной информацией о заболевании, его профилактике, диагностике и лечении по 100% шкале с ценой деления 10%.

Методика обработки анкет предусматривает определение средневзвешенных показателей с доверительными границами для $p \leq 0,5$, удельного веса оценок каждого уровня в виде экстенсивного показателя, а также оценку степени разнообразия даваемых оценок по коэффициенту вариации (Cv). Для выявления наличия или отсутствия значимой разницы полученных результатов в двух группах проводился расчет критерия χ^2 Пирсона [1, 2].

Условия пребывания в стационаре оценены следующим образом: средневзвешенный показатель оценки удовлетворенности в группе А составил $83,9 \pm 2,3\%$ при среднем разбросе мнений опрошенных (Cv=13,2%), в группе Б - $65 \pm 4,8\%$ при большом разнообразии мнений пациенток (Cv=41,3%). Более подробное сопоставление показывает, что в группе

А достоверно выше доля оценок 70-90% и отсутствуют оценки в пределах 10-30%, а доли ответов о полной удовлетворенности одинаковы.

Анализ мнений пациенток об удовлетворенности питанием показал, что средневзвешенный показатель оценки удовлетворенности в группе А составил $71,4 \pm 3,4\%$ при высоком разнообразии мнений женщин ($Cv=24,3\%$), в группе Б - $65,6 \pm 4,8\%$ при высоком разбросе мнений ($Cv=41,9\%$). При подробном сопоставлении данных выявлено, что в группе А достоверно выше доля оценок 70-90%, а в группе Б - 40-60%.

Исследование удовлетворенности оказанной медицинской помощью выявило, что в группе А средневзвешенный показатель равен $87,6 \pm 2,3\%$ при среднем разбросе мнений ($Cv=12,1\%$), в группе Б - $83,9 \pm 3,8\%$ при большом разнообразии мнений ($Cv=22,9\%$). Более подробное сопоставление полученных данных показало, что в группе А достоверно выше доля оценок 70-90% и отсутствуют значения 10-30%.

Анализ удовлетворенности предоставленной информацией показал, что в группе А средневзвешенный показатель составил $88,7 \pm 2,1\%$ при среднем разнообразии полученных ответов ($Cv=11,4\%$), в группе Б - $81,6 \pm 3,9\%$ при высоком разбросе мнений ($Cv=24,4\%$). При подробном сопоставлении данных выявлено, что в группе А достоверно выше доля оценок 70-90% и отсутствуют результаты 10-30% и 40-60%, в то время как в группе Б они встречаются.

Проведенное исследование позволило выявить различия в удовлетворенности акушерско-гинекологической помощью оказанной на базе КГКРД и родильных отделений городских больниц №4 и №6.

Удовлетворенность пациенток бытовыми условиями стационара городского родильного дома значительно выше, чем условиями в акушерско-гинекологических отделениях больниц, что доказано различием средневзвешенных показателей удовлетворенности и распределения ответов.

Удовлетворенность респонденток питанием в городском родильном доме выше, чем в акушерско-гинекологических стационарах городских больниц, что доказано различием средневзвешенных показателей удовлетворенности и распределения ответов.

Удовлетворенность женщин оказанной медицинской помощью на базе городского родильного дома выше, чем в акушерско-гинекологических отделениях больниц, что доказано различием средневзвешенных показателей удовлетворенности и распределения ответов.

Удовлетворенность пациенток предоставленной информацией о заболевании, его профилактике и лечении в стационаре городского родильного дома выше, чем в акушерско-гинекологических отделениях больниц, что доказано различием средневзвешенных показателей удовлетворенности и распределения ответов.

Источники и литература

- 1) Аврахова Д. В., Тимошилов В. И. Результаты анализа удовлетворенности акушерско-гинекологической помощью в Курске // Молодой ученый. 2016. №. 28. С. 256-259.
- 2) Аврахова Д.В., Тимошилов В.И. Совершенствование оценки удовлетворенности пациенток стационарной акушерско-гинекологической помощью и результаты экспериментального исследования // Актуальные проблемы и достижения в медицине. Сборник научных трудов по итогам III международной научно-практической конференции. Самара: Инновационный центр развития образования и науки, 2016. С. 121-123.
- 3) Петров С.В. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью как элемент системы управления качеством медицинской помощи в военных лечебно-профилактических учреждениях. Автореф. дисс. ... канд. мед. наук. Санкт-Петербург, 2009.

- 4) Сибурина Т.А., Барскова Г.Н., Лактионова Л.В. Методические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов высокотехнологичной медицинской помощью // Социальные аспекты здоровья населения. 2013. Т.29. No. 1. С. 3.
- 5) Шульгина С.В. Отзывчивость системы здравоохранения: определение, структура, понятия, методические подходы к проведению исследования // Экология человека. 2015. No. 2. С. 27-32.