

УДК 614.2

Отраднава Ангелина Олеговна, студентка педиатрического факультета ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава России.

e-mail: aleksandraaaa.g@yandex.ru

Научный руководитель: Сергеева Наталия Митрофановна, кандидат фармацевтических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава России

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Аннотация: в статье представлены результаты исследования удовлетворенности населения качеством и доступностью медицинской помощи. Проведенное исследование показало, что большинство потребителей удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи, но, тем не менее, выявленные слабые стороны требуют от руководства медицинских организаций принятия соответствующих управленческих решений.

Ключевые слова: медицинская помощь, качество и доступность, потребители медицинских услуг.

Otradnova Angelina Olegovna, student of the pediatric faculty of Kursk State Medical University

e-mail: aleksandraaaa.g@yandex.ru

Supervisor: Natalia Mitrofanovna Sergeeva, Ph.D., Associate Professor, Department of Economics and Management, Kursk State Medical University, Ministry of Health of Russia

STUDY OF POPULATION SATISFACTION WITH THE QUALITY AND
ACCESSIBILITY OF MEDICAL CARE

Abstract: the article presents the results of a study of population satisfaction with the quality and availability of medical care. The study showed that most consumers are satisfied with the quality and availability of medical care, but, nevertheless, the identified weaknesses require the management of medical organizations to make appropriate management decisions.

Keywords: medical care, quality and availability, consumers of medical services.

Сегодня качество медицинских услуг является ключевым индикатором, характеризующим как развитие отрасли в целом, так и эффективность функционирования отдельных медицинских организаций. С целью максимального удовлетворения современного потребителя медицинских услуг качественной и доступной медицинской помощью помимо формирования высокого ресурсного потенциала, в организациях здравоохранения необходимо создавать внутренние системы менеджмента качества, которые позволят проводить локальный контроль над оказываемыми услугами с целью их дальнейшего совершенствования [2,3]. Для обеспечения роста продолжительности жизни в здравоохранении необходимо обеспечить сочетание доступности базовой медицинской помощи, первичного звена, повышения качества диагностики и доступности высокотехнологичной помощи [1]. Поэтому целью настоящего исследования является изучение мнения пациентов о качестве и доступности предоставляемых медицинских услуг. При проведении исследования и систематизации полученных данных применялись экономико-статистические методы исследования. Работа выполнена на основе полученных и обработанных результатов анкетирования 36 пациентов медицинских организаций г. Курска.

Наибольшая часть опрошенных - женщины (55,6%) в возрасте до 35 лет (72,3%). Среднемесячный доход 63,9% опрошенных составил до 20 тыс. рублей,

33,3% респондентов имеют доход 20-50 тыс. рублей и лишь у 2,8% опрошенных доход выше 50 тыс. рублей. В опросе в основном приняли участие студенты (52,8%), работающие (19,7%), одинокие родители (11,1%), пенсионеры (5,6%).

На вопрос «Приходится ли Вам преодолевать сложности на приёме в медицинском учреждении?» большинство опрошенных (44,4%) дали ответ «В основном, нет», 33,3% - ответили отрицательно, 5,6% опрошенных дали ответ «Больше нет, чем да», 13,9% ответили утвердительно и оставшаяся часть (2,8%) дали ответ «Да, приходится жаловаться». Таким образом, в целом большинство опрошенных (83,3%) не испытывает трудностей на приёме в медицинском учреждении.

Из предложенных вариантов ответа на вопрос о соблюдении времени приёма записи в ЛПУ большая часть (69,4%) опрошенных пациентов указали «Да», 25% респондентов – не смогли дать однозначный ответ на требуемый вопрос, 5,6% опрошенных считают, что приём в медицинских учреждениях ведётся не по записи.

В ходе исследования установлено, что большая часть (63,9%) опрошенных удовлетворены уровнем квалификации врачей в медицинских учреждениях, 25% - удовлетворены не в полной мере, а 11,1% респондентов полностью не удовлетворены, поэтому предпочитают посещать коммерческие организации. Анализ уровня удовлетворённости населения результатами оказания медицинской помощи показал, что 80,5% опрошенных считают, что медицинские услуги в ЛПУ оказываются на должном уровне, 19,4% - не в полной мере, 5,6% - не удовлетворены.

На вопрос «Оцените отношение к Вам медицинского персонала при оказании медицинской помощи» половина опрошенных (50%) ответила «С вниманием и участием», 25% - указали «Не очень внимательно», 16,7% - дали ответ «С безразличием», остальная же часть (8,4%) высказалась о раздражительном и грубом отношении медицинского персонала к пациентам лечебно-профилактических учреждений.

Таким образом, проведенное исследование показало, что большинство потребителей удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи. Тем не менее, в ходе исследования были выявлены и некоторые слабые стороны в деятельности медицинских учреждений, которые связаны в первую очередь с работой персонала ЛПУ, а также с необходимостью повышения эффективности процесса электронной записи на прием с целью сокращения времени ожидания потребителей медицинских услуг в очереди. Также, медицинским учреждениям следует позаботиться об улучшении качества обслуживания и общения медицинского персонала с пациентами и их близкими.

Список использованных источников:

1. Российская Федерация. Планы. Правительство РФ. "Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года // URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/ffccd6ed40dbd803eedd11bc8c9f7571/Plan_po_dostizheniyu_nacionalnyh_celey_razvitiya_do_2024g.pdf (дата обращения: 01.11.2024).
2. Сергеева, Н. М. Управление качеством в здравоохранении: направления и пути совершенствования / Н. М. Сергеева. – Курск : Деловая полиграфия, 2020. – 169 с. – ISBN 978-5-907167-75-9.
3. Сергеева, Н. М. Факторы повышения качества медицинских услуг: ресурсное обеспечение / Н. М. Сергеева // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2020. – Т. 9, № 1(30). – С. 309-312.