

# **АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ В ПОЛИКЛИНИКЕ**

**Н.М. Попова, П.В. Жуйкова, А.И. Зямилова.**

*ГБОУ ВПО «Ижевская государственная медицинская академия», Ижевск, Россия*

Целью исследования являлось оценить удовлетворенность медицинской помощью родителей в детских поликлиниках Удмуртской Республики в 2016 году. Проведен социологический опрос-анкетирование 194 родителей. В исследовании принимали участие 78% женщин и 22% мужчин. Из опрошенных родителей 62,4% являются городскими жителями и 37,6% являются жителями села. По итогам проведенного социологического опроса-анкетирования работой поликлиники удовлетворено 67,5 % опрошенных, не удовлетворено 32,5 %. Основные причины неудовлетворенности качеством медицинских услуг в поликлинике — недоступность врачей узких специальностей, длительное ожидание очереди на прием к педиатру, а также нехватка материально-технического оснащения поликлиник и не отлаженная работа регистратуры. В данной статье представлены основные мероприятия для улучшения здоровья детей, предложенные опрошенными.

Ключевые слова: удовлетворенность медицинской помощью, поликлиника.

## **SATISFACTION ANALYSIS OF PARENTS QUALITY HEALTH CARE FOR CHILDREN IN POLYCLINICS**

**N.M. Popova, P.V. Zhuikova, A.I. Zyamilova.**

*Izhevsk State Medical Academy, Izhevsk, Russia*

The aim of the study was to evaluate the satisfaction of medical help parents in children's polyclinics of the Udmurt Republic in 2016. Carried out a sociological survey, questioning 194 parents. 78% of women and 22% of men participated in the study. Of these, 62.4% of urban residents and 37.6% are residents of the village. The work of the clinic satisfied 67.5% of respondents, 32.5% are not satisfied. The main reasons for dissatisfaction with the quality of medical services in the clinic - the unavailability of doctors of narrow specialties and a long queue waiting for an appointment with the pediatrician. In this article the main measures to improve children's health proposed by respondents.

Keywords: satisfaction with medical care, polyclinic.

### **Введение**

Одной из главных структурных единиц первичной медико-санитарной помощи детям являются поликлинические учреждения, которые несут в себе основной объем оказания медицинской помощи детскому населению.

Уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи пациентов в Удмуртской Республике составил 90,0%, (в 2012 году – 91,5%), в том числе амбулаторно-поликлинической помощи – 86,0%, стационарной помощи – 91,0%, стационарозамещающей помощи – 94,0%.

Амбулаторно-поликлиническое направление в здравоохранении имеет приоритетное направление. Повышение качества и доступности амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению республики должно способствовать снижению заболеваемости, инвалидности, младенческой и детской смертности.

### **Цель исследования**

Провести анализ удовлетворенности родителей качеством оказания медицинской помощи в детских поликлиниках. Выявить основные причины неудовлетворенности и недостатки работы поликлинических учреждений. Дать рекомендации по улучшению здоровья детей.

### **Материал и методы исследования**

Проведено анкетирование 194 родителей в 2016 году. В анкетировании принимали участие родители из: г. Ижевска, г. Сарапула, Дебесского, Селтинского, Сюмсинского, Мало-Пургинского районов Удмуртской Республики.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

В исследовании принимали участие 78% женщин и 22% мужчин. Из них 62,4 % городские жители и 37,6 % являются жителями села.

Возрастные категории детей опрошенных родителей следующие: до 1 года - 21 человек (не удовлетворенных родителей — 23,8 %), от 1 года до 3 лет - 48 человек (не удовлетворенных родителей - 27% ), от 4 до 6 лет - 85 человек (не удовлетворенных родителей — 37,6 %), от 7 до 11 лет - 34 человека (не удовлетворенных родителей — 32,4 %), от 12 до 14 лет - 6 человек (не удовлетворенных родителей — 33,3 %).

Работой поликлиники удовлетворено 67,5 % опрошенных, не удовлетворено 32,5 %.

Основные причины неудовлетворенности в сельской местности: 50% - недоступность врачей узких специальностей, 34 % - длительное ожидание очереди на прием к педиатру, 6 % - устаревшее материально-техническое оснащение поликлиники, 5 % - не отлаженная работа регистратуры, 3 % - грубое обращение персонала, 2% - другое; в городе: 54 % - длительное ожидание очереди на прием к педиатру, 32% - недоступность врачей узких специальностей, 6 % - не отлаженная работа регистратуры, 5 % - грубое обращение персонала, 3 % - устаревшее материально-техническое оснащение поликлиники, 1 % - другое.

Родителями были предложены следующие мероприятия по улучшению здоровья детей: 32,5 % - улучшить отношение персонала больницы к пациенту, 25,7 % - ввести электронную документацию и базу данных, хранящую весь объем лечебных и диагностических мероприятий ребенка, доступную в любое время, 21,8 % - удлинить время приема пациента у врача педиатра, 3,2 % - установить в больницах больше пеленальных столиков и оснастить медицинские организации оборудованием, необходимым для приема детей на колясках, 1,3 % - больше внимания уделять медицинской реабилитации, 15,5 % - затруднялись ответить.

### **Выводы**

По данным опроса-анкетирования уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи в детских поликлиниках составил 67,5% опрошенных.

Основные причины неудовлетворенности качеством медицинских услуг в поликлинике — недоступность врачей узких специальностей и длительное ожидание очереди на прием к

педиатру. В сельской местности превалирует недоступность врачей узких специальностей, тогда как в городе наиболее частой причиной явились длинные очереди. Третьей по распространенности причиной в селе стала нехватка материально-технического оснащения, тогда как в городе — не отлаженная работа регистратуры.

Были предложены мероприятия по улучшению здоровья детей, наиболее часто встречающиеся из них это: улучшить отношение персонала больницы к пациенту; ввести электронную документацию и базу данных, хранящую весь объем лечебных и диагностических мероприятий ребенка, доступную в любое время; удлинить время приема пациента у врача педиатра; установить в больницах больше пеленальных столиков и оснастить медицинские организации оборудованием, необходимым для приема детей на колясках; больше внимания уделять медицинской реабилитации.

### **Список литературы**

1. Абашин Н.Н. Удовлетворенность пациента как показатель качества медицинской помощи // Проблемы социальной гигиены и история медицины. — 1998.
2. Государственный доклад о состоянии здоровья населения Удмуртской Республики в 2013 году / Иж. гос. мед. акад. Ижевск : Изд-во БУЗ УР "РМИАЦ МЗ УР", 2014.
3. Лисицин Ю.П. Общественное здоровье и здравоохранение : учеб. для вузов - 2-е изд. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2010. — 512 с.: ил.
4. Руководство к практическим занятиям по общественному здоровью и здравоохранению / авт. - сост. В.Н. Савельев, Н.Н. Ежова, В.К. Гасников и др. — Ижевск, 2008. — 396 с.
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".