

**УДК 614.2-612.1**

**ПРОГНОЗИРОВАНИЕ НАПРАВЛЕНИЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (ПО МАТЕРИАЛАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА)**

Пташкина А.Б., Бессонова Е.А., Ситникова П.В., Косилова Е.А.

Волгоградский государственный медицинский университет, г.Волгоград

Россия, e-mail: [annaptashkina@yandex.ru](mailto:annaptashkina@yandex.ru)

В статье обсуждается проблема повышения качества оказания медицинской помощи. Приведены результаты авторского социологического исследования, цель которого – оценить удовлетворенность населения качеством медицинской помощи для определения возможных путей его повышения. Эмпирическую базу работы составили данные социологического опроса модельной группы пациентов (N=68, мужчины и женщины представлены паритетно). Полученные результаты отличаются гендерной асимметрией. Например, пациентки-женщины более скептически относятся к платным медицинским услугам: более 80% женщин, считают совпадение цена-качество редким, а 8% - выбрали вариант ответа «никогда», у мужчин этот показатель составил 44,2%. Все мужчины-пациенты в нашем исследовании посчитали необходимость подбора врачом лекарств в зависимости от материальных возможностей пациента. В то же время, 16% респондентов-женщин посчитали такой подход несправедливым. Проведенное социологическое исследование демонстрирует неоднозначность проблемы мониторинга качества оказания медицинской помощи по критерию удовлетворенности пациента. Рассматриваемый показатель не отражает компетентность пациента в вопросах технологичности медицинской помощи, часто носит субъективный характер. В связи с этим необходимо при разработке подобных Программ включать и другие, объективные показатели, для получения более достоверной и комплексной оценки.

*Ключевые слова:* медицинская помощь, качество медицинской помощи, удовлетворенность пациента.

**PREDICTION OF DIRECTIONS OF IMPROVEMENT OF QUALITY OF RENDERING OF MEDICAL ASSISTANCE (ON MATERIALS OF SOCIOLOGICAL SURVEY)**

Ptashkina A.B., Bessonova E.A., Sitnikova P.V., Kosilova E.A.

Volgograd State Medical University, Volgograd

Russia, e-mail: [annaptashkina@yandex.ru](mailto:annaptashkina@yandex.ru)

The article discusses the problem of improving the quality of medical care. The results of the author's sociological research, whose purpose is to evaluate the population's satisfaction with the quality of medical care, are outlined to determine possible ways to increase it. The empirical basis of the work was the data of a sociological survey of a model group of patients (N = 68, men and women are represented parity). The results obtained differ in their gender asymmetry. For example, women patients are more skeptical about paid medical services: more than 80% of women consider the price-quality coincidence to be rare, and 8% choose the option "never", for men this figure was 44.2%. All male patients in our study considered the need for a doctor to choose medications depending on the patient's material capabilities. At the same time, 16% of female respondents considered this approach unfair. The conducted sociological

research demonstrates the ambiguity of the problem of monitoring the quality of medical care on the criterion of patient satisfaction. The indicator in question does not reflect the patient's competence in matters of technological quality of medical care, often subjective. In connection with this, it is necessary to include other, objective indicators when developing such Programs, in order to obtain a more reliable and comprehensive assessment.

*Key words: medical care, quality of medical care, patient satisfaction.*

**Актуальность.** Общая задача повышения качества жизни, характерная для всех социальных государств, к которым в соответствии со ст.1 Конституции РФ (1993 г.) относится и Россия, определяет проблему повышения качества оказания медицинской помощи. Эта проблема всегда широко обсуждалась в специальной литературе, а также средствами масс-медиа развитых западных стран [4,5]. Однако, в зарубежной литературе отмечается, что в последние годы и развивающиеся страны все больше заинтересованы в оценке качества своего медицинского обслуживания[10]. Таким образом, исследования, посвященные изучению качества оказания медицинской помощи, являются одним из наиболее актуальных направлений исследований в междисциплинарном поле медицинских, юридических, гуманитарных наук [3,7,8].

В связи с этим мы провели авторское исследование, **цель** которого - оценить удовлетворенность населения качеством медицинской помощи для определения возможных путей его повышения.

**Материалы и методы.** Эмпирическую базу нашей работы составили данные социологического опроса модельной группы пациентов (N=68, мужчины и женщины представлены паритетно). Специально для задач исследования была разработана авторская анкета, прошедшая экспертизу в Отделе этической, правовой и социологической экспертизы в медицине Волгоградского медицинского научного центра. В отношении респондентов соблюдались принятые нормы автономии и конфиденциальности.

В работе использованы результаты контент-анализа законодательных документов, материалов периодических изданий и электронных ресурсов Интернет-сайтов([www.medlinks.ru](http://www.medlinks.ru), [www.tass-ural.ru.sociology](http://www.tass-ural.ru.sociology), [www.spruce.ru/attestation](http://www.spruce.ru/attestation), и др.). Математическая обработка данных проводилась методами вариационной статистики с вычислением параметрических (t-критерий Стьюдента) критериев различия с помощью пакета прикладных программ *Microsoft Excel 2010* и *STATISTICA v.19,0*.

**Полученные результаты и их обсуждение.** Для реализации поставленной цели на первом этапе мы провели обзор доступных источников литературы и выяснили, что в современных исследованиях основное внимание уделяется оценке и таких показателей, как эффективность различных вмешательств, так и системы мониторинга, направленной на повышение качества медицинской помощи, а также выявлению негативных тенденций [1,9].

Междисциплинарные исследования по оценке качества обычно измеряют один из трех типов результатов: медицинские результаты, затраты и удовлетворенность пациентов (которых в зарубежных исследованиях чаще называют клиентами). В частности, в последнем случае клиентам предлагается оценить не собственное состояние здоровья после получения медицинской помощи, а их удовлетворение предоставленными услугами.

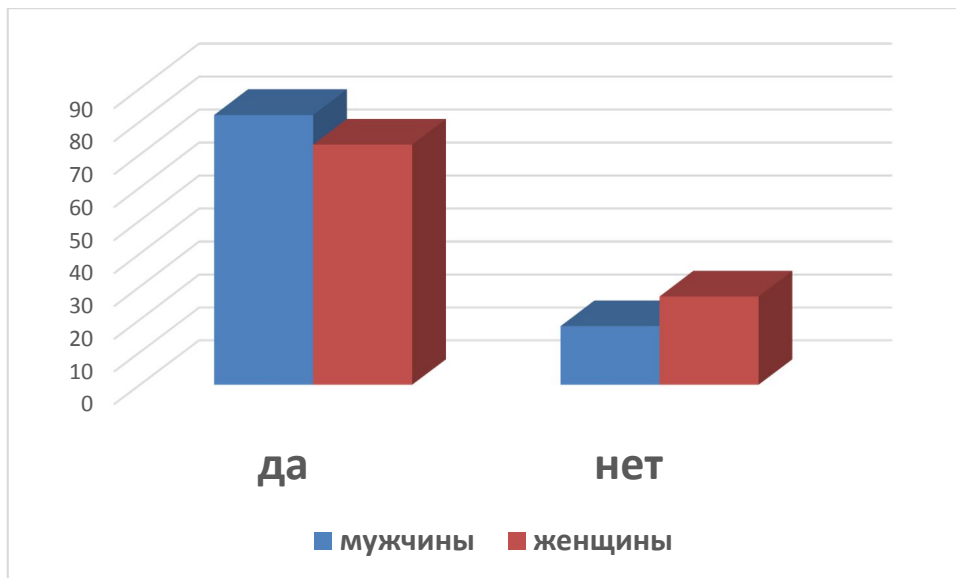
Представляет интерес, что в последние годы Всемирный банк донорских органов в рамках своих консультаций развивающихся стран, обращает особое внимание на то, чтобы ограниченные ресурсы не только оказывали оптимальное воздействие на здоровье населения по доступной цене, но и на то, что медицинские услуги были ориентированы на пациента. Таким образом, акцентируется внимание на качестве медицинской помощи.

В соответствии с предложениями Всемирного банка новая рекомендует провести тщательную организационную перестройку всего сектора с целью создания услуг здравоохранения, которые более устойчивым, экономичным и отвечающим потребностям пациентов (например, Расширенная программа ВОЗ по иммунизации (EPI).

Для оптимального понимания детерминант удовлетворенности пациентов, которые должны помочь разработчикам политики в области здравоохранения и принятия решений в отношении реализации потребностей пациентов, воспринимаемых пациентами и поставщиками услуг, проводится постоянный мониторинг по ряду показателей. Большинство исследователей сходятся во мнении, что наиболее сложный показатель – удовлетворенность пациентов, который не всегда линейно связан с качеством медицинской помощи, а во многом зависит от уровня образования, социального статуса, возраста, религии и др.

В своей работе мы оценили шесть, не связанных однозначно между собой, показателей удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи населением крупного города Нижнего Поволжья.

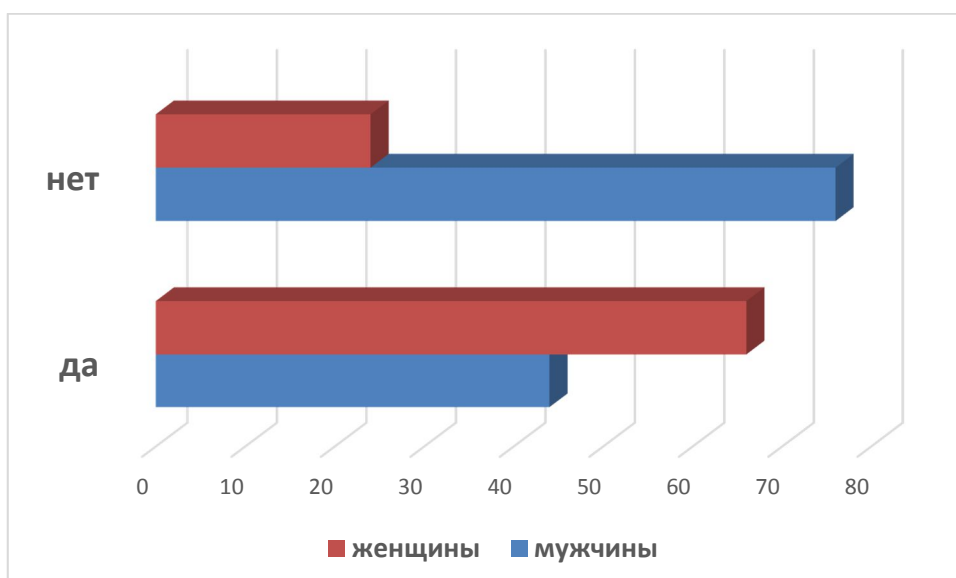
Поскольку сегодня активно обсуждается и внедряется повсеместно электронная запись к врачу, респондентам было предложено ответить на вопрос: «Испытываете ли Вы трудности в том, чтобы своевременно попасть на прием к врачу?». Несмотря на проведенные меры в этом направлении, полученные результаты демонстрируют сохраняющиеся в той или иной степени трудности у преобладающего большинства респондентов, без гендерных различий (в среднем, более 72,2%). Не испытывают никаких затруднений с приемом к врачу (в т.ч. специалисту) не более 27,2% женщин и 17,4% мужчин (рис.1).



**Рис.1. Оценка мнения респондентов о сложности своевременной записи к врачу**

*(Примечание: по оси абсцисс: варианты ответов на вопрос «Испытываете ли Вы трудности в том, чтобы своевременно попасть на прием к врачу?» с учетом гендерных особенностей респондентов; по оси ординат – число респондентов в процентах).*

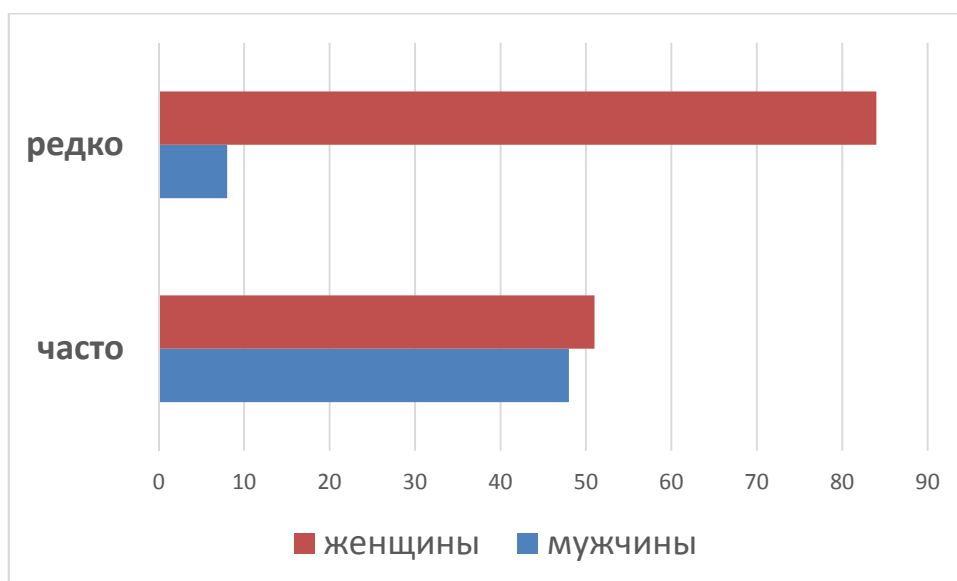
Безусловно, испытывая сложности в записи к врачу в государственной поликлинике, пациенты обращаются в частные медицинские организации. В связи с этим мы предложили респондентам ответить на вопрос: «Считаете ли вы, что отношение к пациентам в частных поликлиниках лучше, чем в муниципальных?». Несмотря на определенную предсказуемость ответа, вызывают интерес гендерные различия ответов, которые носят статистически достоверный характер ( $p < 0,05$ ). Таким образом, можно предположить, что пациенты мужчины больше предпочитают государственные медицинские организации, а пациенты-женщины – частные (рис.2).



**Рис. 1** Распределение респондентов на группы по критериям предпочтения и пола

(Примечание: по оси абсцисс: число респондентов в процентах; по оси ординат варианты ответов на вопрос «Считаете ли вы, что отношение к пациентам в частных поликлиниках лучше, чем в муниципальных» с учетом гендерных особенностей респондентов).

Для более детального изучения мнения пациентов о частных медицинских услугах, мы предложили ответить на вопрос: «Как часто цена соответствует качеству обслуживания?». Полученные результаты сохраняют гендерную асимметрию (рис.3).

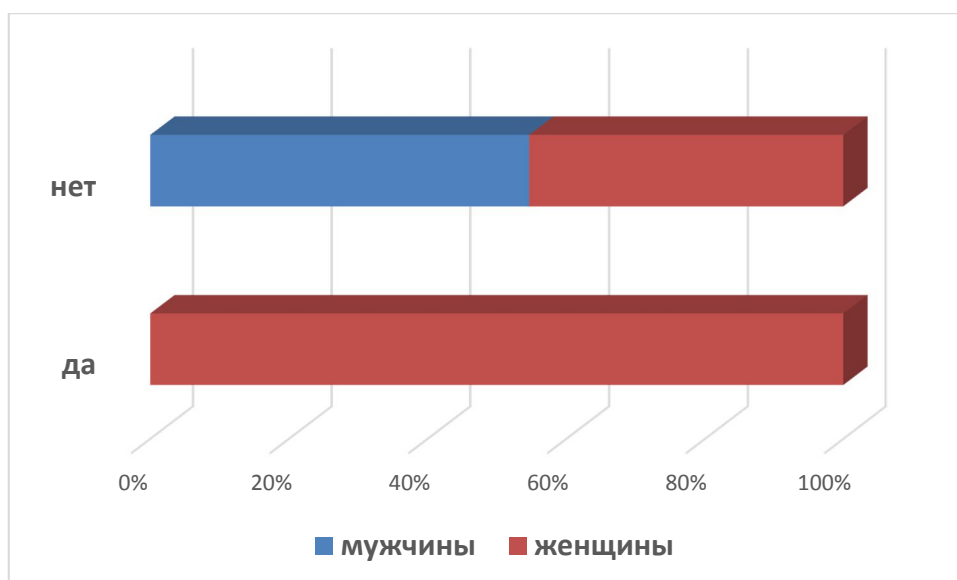


**Рис.3.** Оценка пациентами показателя цена-качество платных медицинских услуг

(Примечание: по оси абсцисс: число респондентов в процентах, по гендерным группам; по оси ординат варианты ответов на вопрос «Как часто цена соответствует качеству обслуживания?» - редко, часто).

Согласно полученным данным, несмотря на предпочтения пациентов-женщин, они в целом более скептически относятся к платным медицинским услугам: более 80% женщин, считают совпадение цена-качество редким, а 8% - выбрали вариант ответа «никогда». Такие парадоксальные результаты подчеркивают необходимость учета не только возрастных, но и гендерных показателей при мониторинге удовлетворенности пациентов или оценке качества медицинской помощи.

Развивая данное направление, мы предложили респондентам ответить на вопрос: «Считаете ли вы, что вызов скорой помощи должен быть платным?». Полученные результаты также характеризуются гендерным различием (рис.4).

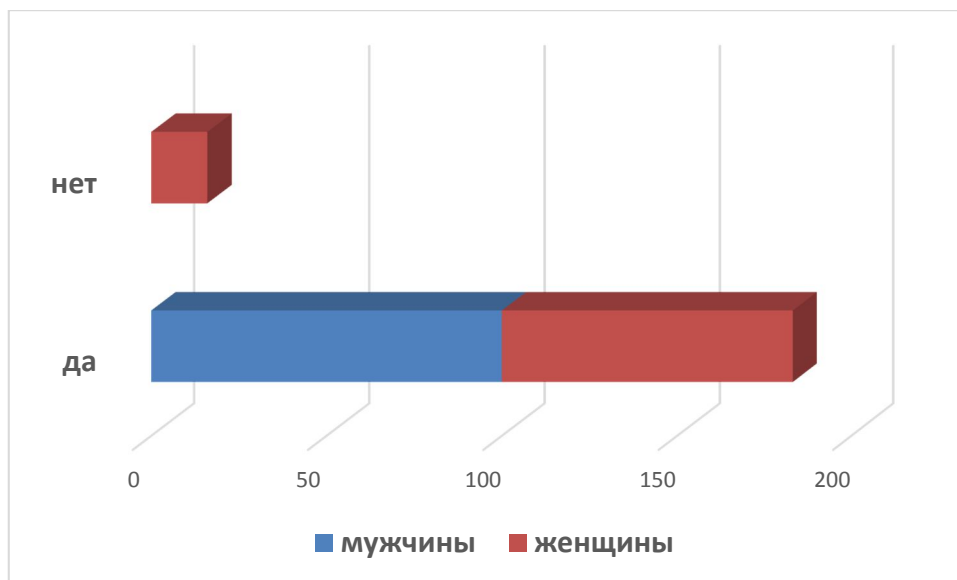


**Рис.4 Оценка респондентами возможности платного оказания скорой медицинской помощи.**

*(Примечание: по оси абсцисс: число респондентов в процентах, по гендерным группам; по оси ординат варианты ответов на вопрос «Считаете ли вы, что вызов скорой помощи должен быть платным?»).*

Все респонденты-мужчины исследуемой выборки дали однозначный отрицательный ответ. При этом респонденты- женщины допускают возможность платного варианта такого вида медицинской помощи, снова импонируя частному сектору, в 17,4% случаев.

Следующий блок вопросов, был связан с другим социальным актором рассматриваемого взаимодействия – врачом. Мы исследовали субъективное мнение пациентов относительно роли врача и ее изменении в современных рыночных условиях оказания медицинской помощи. С этой целью был предложен вопрос: «Должен ли врач подбирать лекарственные средства, учитывая заработную плату пациента?». Полученные данные вполне предсказуемы (рис.5), но также носят гендерную асимметрию.



**Рис.5. Распределение респондентов в зависимости от ответа на вопрос: «Должен ли врач подбирать лекарственные средства, учитывая заработную плату пациента?».**

*(Примечание: по оси абсцисс: число респондентов в процентах, по гендерным группам; по оси ординат варианты ответов на вопрос).*

Все мужчины-пациенты в нашем исследовании посчитали необходимость подбора врачом лекарств в зависимости от материальных возможностей пациента. В то же время, 16% респондентов-женщин посчитали такой подход несправедливым.

Финальный вопрос нашей анкеты «Считаете ли вы, что плодотворное взаимодействие врача с пациентом помогает уменьшить риск врачебных ошибок?» продемонстрировал единодушное мнение пациентов, независимо от пола. Все респонденты исследуемой выборки дали положительный ответ, отражая ожидания пациентов от врача эмпатии и сочувствия.

**Заключение и выводы.** Проведенное социологическое исследование демонстрирует неоднозначность проблемы мониторинга качества оказания медицинской помощи по критерию удовлетворенности пациента [6]. Рассматриваемый показатель не отражает компетентность пациента в вопросах технологичности медицинской помощи, часто носит субъективный характер. В связи с этим необходимо при разработке подобных Программ включать и другие, объективные показатели, для получения более достоверной и комплексной оценки. В то же время, особое внимание должно уделяться этическому воспитанию врачей, поскольку удовлетворенность медицинской помощи во многом зависит от эффективности межличностного взаимодействия, соответствия представлений пациентов о морально-нравственном облике врача, наличия у него сострадания и эмпатии [2].

### Список литературы

1. Голдин Ю.А. Биоэтические дилеммы, связанные с уязвимостью пациента // Международный журнал экспериментального образования. - 2017. - № 4-1. – С.52-53
2. Доника А.Д. Проблема формирования этических регуляторов профессиональной деятельности врача // Биоэтика – 2015 - № 1(15) – С.58-60.
3. Доника А.Д., Толкунов В.И. Альтернативы принятия решений в медицинской практике: правовые нормы и этические дилеммы // Биоэтика. – 2010. –№ 5 - С. - С. 57-59.
4. Доника А.Д. Медицинское право: европейские традиции и международные тенденции // Биоэтика. - № 2(10) – 2012. - С.54-55
5. Ерохина А.В. Современный контент автономии и ответственности в клинической медицине // Международный журнал экспериментального образования. - 2017. - № 4-1. С. 53.
6. Багдатов Р.Ш. Биоэтический подход к ограничению компетенций пациентов // Международный журнал экспериментального образования. - 2017. - № 4-1. – С.51
7. Петров В.И., Седова Н.Н. О чем забыли сказать в новом законе // Биоэтика. – 2011. - № 2(8). - С.28-29
8. Радченко М.А. Спорные вопросы правового статуса граждан в области охраны здоровья // Успехи современного естествознания. – 2011. - № 8 – С.244.
9. Теунова Д.Н. Информированное согласие в проблемном поле юриспруденции и биоэтики // Биоэтика. – 2014. – № 2 (14). – С.42-45.
10. Donika A.D. The study of professional deformations of doctors as deviations of their professional role // International Journal of Pharmacy and Technology. 2016. Т. 8. № 2. С. 13746-13761.