

**Манакова А.Г., Манаков А.М., Баянова Н.А.**

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ КАК КРИТЕРИЙ КАЧЕСТВЕННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

*Кафедра общественного здоровья и здравоохранения  
ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский  
Университет» Минздрава России*

В настоящее время в медицинском обслуживании населения амбулаторно–поликлиническая помощь занимает приоритетное значение, в которой оказывается первичная медицинская помощь детскому населению. Детская поликлиника — это первичное звено, в котором оказывается комплекс профилактических и лечебно-диагностических мероприятий. В основе работы поликлиники лежит территориально-участковый принцип организации. Участковый врач-педиатр, обслуживающий определенный участок, владеет полной информацией о демографической ситуации, уровне заболеваемости, проводит профилактические мероприятия, так как «Здоровье» является приоритетом государственной политики страны. Поэтому для полной оценки работы детской поликлиники и эффективности реализации национального проекта «Здоровье» необходимо определить именно социальную эффективность, что в дальнейшем повлияет на развитие амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению.

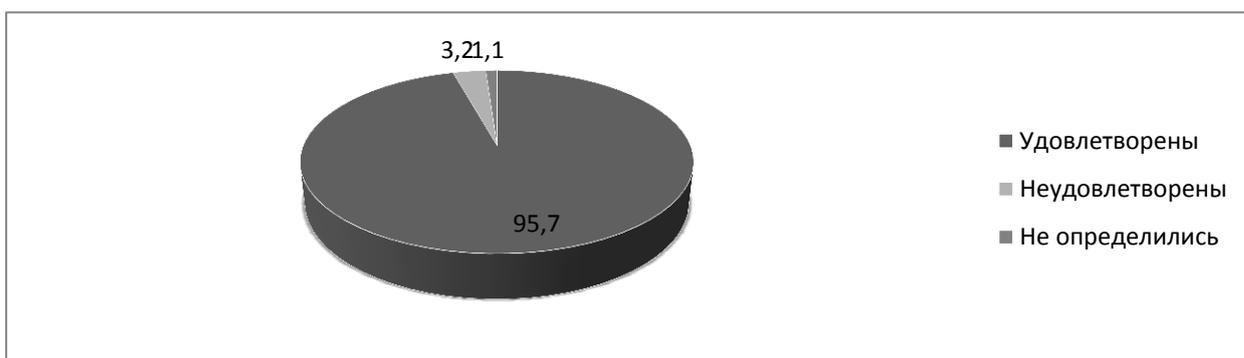
С целью анализа удовлетворенности родителей пациентов качеством оказываемых медицинских услуг нами было проведено анкетирование родителей пациентов нескольких участков детской поликлиники города Оренбурга.

В анкетировании приняли участие 185 человек. Анкета, разработанная студентами медицинского университета, включала вопросы: выбор возрастной группы ребенка, количество детей, посещаемое учреждение (ясли, детский сад, школа, колледж и т.д.), частоту обращаемости за помощью, причины обращения, удовлетворенность обслуживанием участкового педиатра и его компетентностью, волнующие вопросы оказания медицинской помощи, максимальный срок ожидания бесплатных

диагностических исследований. У респондентов была возможность аргументировать свое мнение.

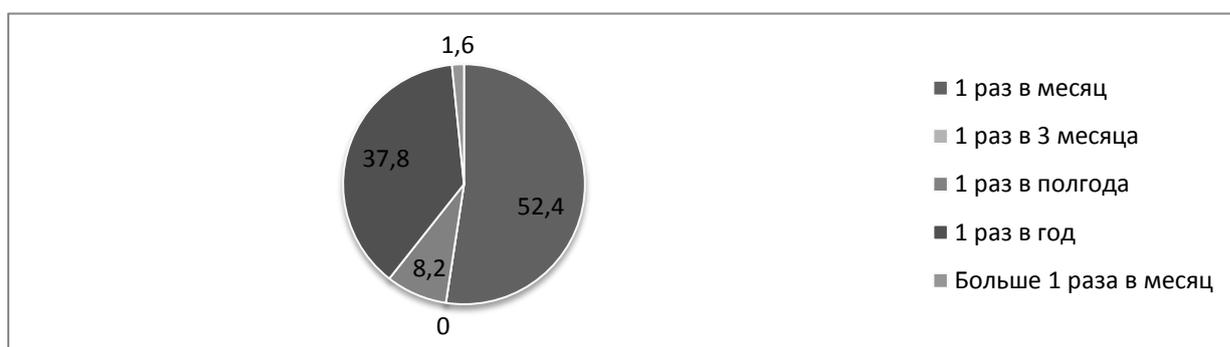
При проведении исследования было выявлено более половины респондентов (95.7%) удовлетворены качеством оказываемых медицинских услуг детскому населению, 3.2% респондентов недовольны качеством оказываемых медицинских услуг и 1.1% не смогли определиться с ответом (рис. №1).

**Рис.1. Степень удовлетворённости родителей в качестве оказываемых медицинских услуг**



Большая часть пациентов обращаются за медицинской помощью к участковому педиатру 1 раз в месяц 52.4%. Около 37.8% — 1 раз в год, 8.2% обращаются 1 раз в полугодие, самый малый процент обращений приходится на частоту более 1 раза в месяц и составляет 1.6% (рис. №2).

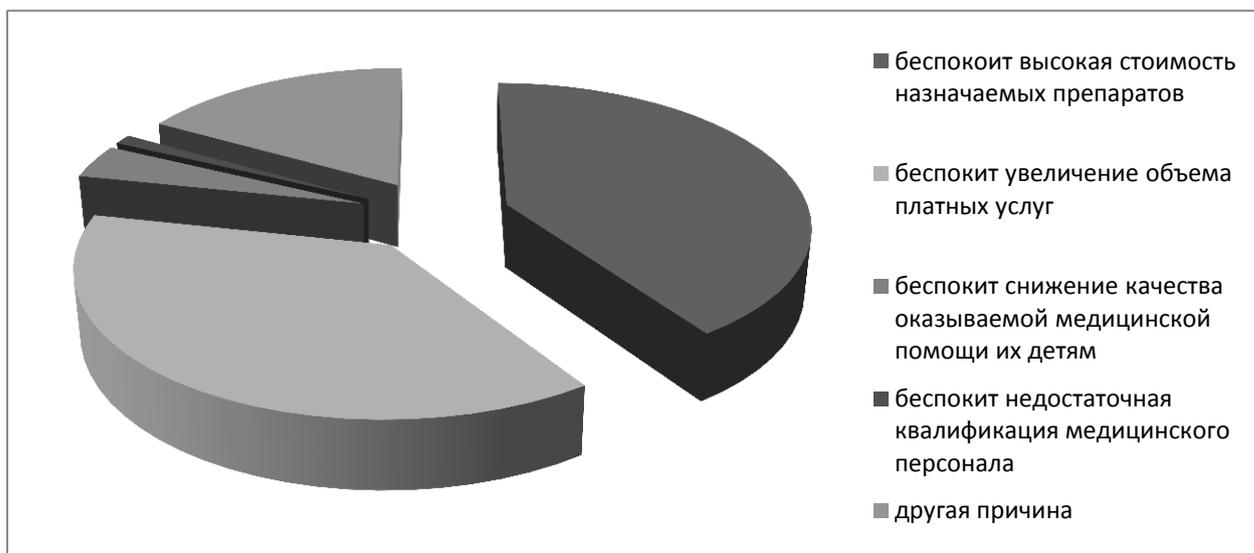
**Рис.2. Степень частоты обращаемости за медицинской помощью**



При исследовании определили, что 40.5% из родителей беспокоит высокая стоимость назначаемых препаратов, 37.8% беспокоятся из-за увеличения объема платных услуг, 3.8% беспокоятся из-за снижения качества оказываемой медицинской

помощи их детям, на долю родителей беспокоящихся из-за недостаточной квалификации медицинского персонала 1.1%, около 16.8% родителей указали другую причину беспокойства. Данные представлены на диаграмме (рис. №3).

**Рис. 3. Причины беспокойства родителей при обращении за медицинской помощью**



На основании проведенного анализа полученных данных можно сделать следующие выводы:

1) Больше половины пациентов удовлетворены оказанием медицинской помощи детскому населению, что связано с высокой квалификацией участковых врачей педиатров, постоянной работой их на участке и внимательным отношением к пациентам.

2) Обращаемость пациентов в большинстве случаев связана с заболеваемостью и закрытием больничного листа, что говорит о том, что профилактические мероприятия проводятся не на должном уровне.

3) Большое недовольство родителей пациентов связано с приёмом не по записи, но, как показало исследование, — это обусловлено тем, что многие родители опаздывают и приходят намного позже назначенного времени, поэтому многим приходится выстраивать очередь в порядке «живой очереди».

4) В целом проведенное исследование в детской поликлинике г. Оренбурга выявило удовлетворительную

социальную эффективность, что связано с грамотной организацией работы поликлиники, высокой квалификацией и высоким потенциалом участковых педиатров. Однако необходимо обратить внимание на разработку и выполнение новых профилактических мероприятий, так как большая доля обращений граждан связана с заболеваемостью детского населения.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 03.07.2016).

2. Федеральный закон от 29 ноября 2010 года №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (действующая редакция.2016)

3. Приказ Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года №294 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» - подпрограмма 1 «профилактика заболеваний и формирование здорового образа жизни. Развитие первичной медико-санитарной помощи»

4. *Применение методов статистического анализа для изучения общественного здоровья и здравоохранения* / Под ред. В.З. Кучеренко. 2011.

5. Леонов С.А., Вайсман Д.Ш., Моранская С.В., Мирсков Ю.А. *Статистические методы анализа в здравоохранения. Краткий курс лекций*. М.: Менеджер здравоохранения; 2011.

6. *Здоровье населения региона и приоритеты здравоохранения* / Под ред. О.П. Щепина, В.А. Медика. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2010.

7. Улумбекова Г.Э. *Здравоохранение России. Что надо делать: научное обоснование «Стратегии развития здравоохранения РФ до 2020 года*. М.:ГЭОТАР-Медиа; 2010.