

DOI: 10.12731/2218-7405-2013-3-9

УДК 614.2 – 617–089.844 13058

**СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПАЦИЕНТОВ СЛУЖБЫ ПЛАСТИЧЕСКОЙ ХИРУРГИИ И
УЧАСТКОВОЙ ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

Ганьшин И.Б.

Одним из основных составляющих качества медицинской помощи, провозглашенных Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ), является удовлетворенность пациента. При помощи метода анкетирования можно раскрыть механизм формирования удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, получить информацию для более глубокого анализа деятельности различных служб системы здравоохранения. Социологические методы исследования являются особенно значимыми для изучения образа медицинской помощи, сложившегося у пациентов и удовлетворяющего их требованиям качества и доступности. Результаты исследования могут быть использованы для поддержки управленческого решения по выбору мероприятий повышения качества медицинской помощи.

Ключевые слова: образ медицинской помощи; качество медицинской помощи; анкетирование.

COMPARATIVE ANALYSIS OF THE PATIENTS' SATISFACTION LEVEL BY MEDICAL AID QUALITY IN PRIMARY HEALTHCARE AND PLASTIC SURGERY SERVICE

Ganshin I.B.

Satisfaction of patient is one of main parts of medical aid quality declared by WHO. Questionnaire of patients can elucidate mechanism of satisfaction from medical aid quality formed during treatment communication. Estimation of received information permits to compare different hospital activities and know image of medical aid created by patient's mention. Science results can be used to support management decision for choice of activities providing the higher quality signs of medical aid.

Keywords: image of medical aid; quality of medical aid; questionnaire.

Введение. Пластическая хирургия сегодня – это направление хирургии, нацеленное на повышение качества жизни человека посредством устранения врожденных, приобретенных дефектов или деформаций лица и тела в целях улучшения внешности, а также восстановления или улучшения функций органов. Востребованность в коррекции врожденных и приобретенных деформаций, возникающих в результате заболеваний или травм и их последствий, ежегодно увеличивается [2]. Постоянно растет спрос на эстетические операции по коррекции контуров тела [9].

Для повышения качества оказания медицинской помощи в области пластической хирургии необходимы программы адекватного обеспечения медицинских учреждений ресурсами, а также эффективные системы объективной оценки качества лечебно-диагностического процесса [1].

Рассматривая качество результатов специализированной медицинской помощи как категорию, тесно связанную с качеством процессов и качеством управления [14], становится очевидной необходимость разработки таких

организационных и управленческих технологий, которые бы позволяли одновременно интенсифицировать развитие специальности и осуществлять социальную протекцию сотрудников службы пластической хирургии в соответствии с установками Международной организации труда (МОТ), заложенными в Концепции достойного труда.

Современное здравоохранение в нашей стране и за рубежом уделяет все больше внимания организационным технологиям как одному из важнейших факторов, способствующих наиболее эффективному использованию средств и получению оптимальных результатов при наименьших затратах финансовых ресурсов [12]. В период реформирования системы здравоохранения знание теоретических и организационных основ стратегии развития отрасли и конкретной медицинской специальности приобретают особую важность [13].

Уровень медицинских технологий и эффективность маркетинга медицинских услуг достаточно часто называют среди факторов, влияющих на качество медицинской помощи. Однако в течение последних десяти лет отмечается рост научного интереса к морально-этической составляющей качества [5].

Потребность практического здравоохранения и органов управления всех уровней в разработке и внедрении организационных технологий и специфического инструментария их реализации, нацеленных на повышение качества медицинской помощи в специальности «Пластическая хирургия», актуализировали тему, цель и задачи настоящего исследования.

Цель исследования: научное обоснование разработки и внедрения организационной технологии и специфического инструментария её реализации, нацеленных на повышение качества медицинской помощи в специальности «Пластическая хирургия».

Для достижения поставленной цели представилось необходимым решить ряд частных задач. Среди них была задача по проведению сравнительного анализа степени удовлетворенности пациентов участковой поликлинической

службы и службы пластической хирургии качеством медицинской помощи.

Организация, материал и методы исследования

Исследование проведено в 2009-2012 гг. в соответствии с планом научно-исследовательских работ Института повышения квалификации Федерального медико-биологического агентства Российской Федерации (ИПК ФМБА России).

Пространственные границы исследования охватывают период с 2003 по 2012 гг.

Базой исследования явились:

- Федеральный медико-хирургический центр им. И.М. Пирогова;
- Центр пластической хирургии Научно-исследовательского института хирургии им. А.В. Вишневского;
- Кафедра общественного здоровья, экономики и права ИПК ФМБА России;
- Кафедра хирургии Университета Дружбы народов им. Патриса Лумумбы.

Методологической основой исследования стали системный подход, методы логического моделирования, работы ведущих специалистов в области философии, социологии, психологии, филологии, педагогики, экономики и организации социальной сферы в здравоохранении.

Статистический инструментарий (анкеты), разработанный для проведения исследования, включал в себя различные блоки вопросов, касающихся, в частности:

- доступности медицинской помощи для населения;
- качества ее оказания;
- удовлетворенности результатами;
- информированности потребителей медицинских услуг по различным вопросам и др.

Для изучения социальных проблем труда в службе пластической

хирургии проводился сравнительный анализ удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи. Для оценки различий в степени удовлетворенности были опрошены 209 пациентов участковой службы и 219 пациентов пластических хирургов. Всем 428 пациентам было задано по 12 одинаковых вопросов.

Статистическая обработка полученных результатов проведена на IBM PC по программе Microsoft Excel-XP, STATISTICA – 7, V. – 14. Проводился расчет: относительных величин и их ошибок; средних величин, среднеквадратических отклонений и ошибок средних; статистической значимости различий для средних и относительных величин с использованием t-критерия Стьюдента для независимых и попарно связанных величин. Достоверными признавались различия при $t \geq 2$.

Результаты исследования и их обсуждение

Экономические реформы, произошедшие в последние годы в нашей стране, привели к значительным организационным изменениям в системе здравоохранения. Это привело к появлению новых социальных отношений, сложившихся внутри учреждений здравоохранения. Однако следует признать, внедрение современных социальных технологий происходило с отставанием, что негативно сказалось на удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи [11, 3, 10].

В 2006 г. Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) было проведено исследование по изучению мнения населения о реализации национального проекта «Здоровье». В опросе приняли участие 1600 человек из 46 областей Российской Федерации. Качеством медицинской помощи были не удовлетворены 57% опрошенных граждан, 35% - придерживались противоположной точки зрения. Эти показатели в сравнении с данными 2003 г. убедительно демонстрировали растущий в обществе пессимизм в отношении эффективности модернизации системы здравоохранения [7].

Стало очевидным, что степень удовлетворенности пациентов зависит от качества и условий получения медицинской помощи, сервисной и деонтологической составляющих. Вместе с тем, проблемы трудовых отношений в здравоохранении способны привести к снижению профессионального уровня медицинских работников, разрушению нравственных устоев медицинской деятельности, дефициту ответственности за состояние здоровья населения. Острая нехватка средств является питательной средой для утраты необходимой мотивации [4].

Проведенное в рамках настоящего исследования анкетирование пациентов выявило принципиальные отличия в их оценке качества первичной медико-санитарной и специализированной медицинской помощи, оказываемой соответственно участковой службой в поликлинике по месту жительства и пластическими хирургами в специализированных клиниках.

Так, меньшинство пациентов поликлиник по месту жительства считают:

- продолжительность врачебного приема достаточной (28,23±3,11%);
- приемлемым для себя ожидание приема врача при состоявшейся предварительной записи (32,54±3,24%);
- оказываемую им медицинскую помощь, соответствующую высокому уровню научно-технического прогресса (28,23±3,11%);
- что получают медицинскую помощь в максимально доступном объеме (25,36±3,01%) и удобной форме (32,06±3,23%).

В целом высоко оценивают качество оказываемой медицинской помощи 37,32±3,35% пациентов поликлиник (табл. 1).

Таблица 1

Сравнительный анализ удовлетворенности пациентов медицинской помощью

Характеристика удовлетворенности пациента медицинской помощью (МП)	Первичная медико-санитарная помощь (участковая служба) (n=209)		Специализированная медицинская помощь (пластическая хирургия) (n=219)		t
	Абс.	%	Абс.	%	
Считают график работы врача удобным	201	96,17±1,33	212	96,80±1,19	0,35
Считают период ожидания врача до начала приема приемлемым	126	60,29±3,38	189	86,30±2,32	3,34
Считают время ожидания приема врача при состоявшейся предварительной записи приемлемым	68	32,54±3,24	167	76,26±2,88	3,10
Считают продолжительность врачебного приема достаточной	59	28,23±3,11	206	94,06±1,60	3,81
Высоко оценивают профессиональные качества врача	115	55,02±3,44	207	94,52±1,54	3,48
Высоко оценивают качество оказываемой МП	78	37,32±3,35	218	99,54±0,46	3,67
Считают изменения в работе медицинского учреждения за последний год положительными	62	29,67±3,16	79	36,07±3,24	1,42
Считают, что оказываемая МП соответствует высокому уровню научно-технического прогресса	59	28,23±3,11	219	100,0	3,08
Считают, что безопасность медицинского вмешательства обеспечена адекватно	128	61,24±3,39	205	93,61±1,65	3,59
Считают, что получают МП в максимально доступном объеме	53	25,36±3,01	210	95,89±1,34	2,14
Считают, что получают МП в максимально удобной форме	67	32,06±3,23	198	90,41±1,99	3,40
Считают профессиональное поведение врача соответствующим этике и деонтологии	199	95,22±1,48	217	99,09±0,64	2,40

Те же самые позиции оцениваются положительно большинством пациентов пластических хирургов специализированных клиник. Они считают:

— продолжительность врачебного приема достаточной (94,06±1,60%) - t=3,81;

— приемлемым ожидание приема врача при состоявшейся

предварительной записи ($76,26 \pm 2,88\%$) - $t=3,10$;

— оказываемую им медицинскую помощь, соответствующей высокому уровню научно-технического прогресса ($100,0\%$) - $t=3,08$;

— что получают медицинскую помощь в максимально доступном объеме ($95,89 \pm 1,34\%$) и удобной форме ($90,41 \pm 1,99\%$) – t соответственно = 2,14 и 3,40.

В целом высоко оценивают качество оказываемой медицинской помощи $99,54 \pm 0,46\%$ пациентов клиник, специализирующихся в области пластической хирургии ($t=3,67$).

Анкетирование выявило характеристики удовлетворенности качеством медицинской помощи, в оценке которых совпадает мнение большинства пациентов поликлиник по месту жительства и специализированных клиник. Вместе с тем, степень лояльности опрошенных, определяемая долей пациентов, давших положительную оценку той или иной позиции опроса, существенно разнится.

Так, большинство пациентов поликлиник по месту жительства считают:

— приемлемым время ожидания врача до начала приема ($60,29 \pm 3,38\%$);

— что безопасность медицинского вмешательства обеспечена адекватно ($61,24 \pm 3,39\%$);

— что поведение врача соответствует профессиональной этике и деонтологии ($95,22 \pm 1,48\%$).

В целом $55,02 \pm 3,44\%$ пациентов поликлиник по месту жительства высоко оценивают профессиональные качества участкового врача.

Существенно большая доля пациентов пластических хирургов считает:

— приемлемым для себя время, потраченное на ожидание врача до начала приема ($86,30 \pm 2,32\%$) - $t=3,34$;

— что безопасность медицинского вмешательства обеспечена адекватно ($93,61 \pm 1,65\%$) - $t=3,59$;

— что поведение врача соответствует профессиональной этике и

деонтологии ($99,09 \pm 0,64\%$) - $t=2,40$.

В целом $94,52 \pm 1,54\%$ пациентов специализированных клиник высоко оценивают профессиональные качества пластических хирургов ($t=3,48$).

Следует отметить, что большинство опрошенных считают график работы врачей удобным. Размеры долей пациентов поликлиник по месту жительства ($96,17 \pm 1,33\%$) и специализированных клиник ($96,80 \pm 1,19\%$), положительно характеризующих графики приема врачей, не имели существенных различий ($t=0,35$).

Анкетирование выявило и другую характеристику удовлетворенности качеством медицинской помощи, положительную оценку которой дало меньшинство опрошенных. Мнение пациентов поликлиник по месту жительства и специализированных клиник, считающих изменения в работе медицинского учреждения за последний год положительными, совпало. Доля пациентов участковых врачей ($29,67 \pm 3,16\%$) не имела существенных различий с аналогичной долей пациентов пластических хирургов ($36,07 \pm 3,24\%$) - $t=1,42$.

Заключение

Подводя итог вышесказанному, можно утверждать, у пациентов пластических хирургов сложился образ медицинской помощи, удовлетворяющей их требованиям качества и доступности. Большинство пациентов пластических хирургов высоко оценивают качество оказываемой медицинской помощи ($99,54 \pm 0,46\%$), они готовы ожидать приема врача даже при состоявшейся предварительной записи ($76,26 \pm 2,88\%$), оценивают продолжительность врачебного приема как достаточную ($94,06 \pm 1,60\%$), полагают, что оказываемая медицинская помощь соответствует высокому уровню научно-технического прогресса ($100,0\%$), уверены, что получают медицинскую помощь в максимально доступном объеме ($95,89 \pm 1,34\%$) и удобной форме ($90,41 \pm 1,99\%$).

Список литературы

1. Адамян Р.Т. Новые технологии пластической хирургии // Материалы II Международной конференции «Современные технологии и возможности реконструктивно-восстановительной и эстетической хирургии». М., 2010. С. 43
2. Бернадский Ю.И. Травматология и восстановительная хирургия черепно-челюстно-лицевой области: Учебное пособие. М.: Медицинская литература, 2006. 444 с.
3. Буковинская М.П. О проектировании социальных технологий корпораций (методологический аспект) // Материалы четвертой международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы развития экономики России: теория и практика». Н. Новгород: ВГИПУ, 2006. С. 30-32.
4. Джинджолия А.Ф. От социального партнерства к социально-корпоративным технологиям: Монография. М.: Высшая школа, 2001. 156 с.
5. Организационные технологии в здравоохранении / В.Б. Филатов, Ю.И. Кальфа, Я.Д. Погорелов, Е.П. Жилиева: Учебное пособие. М.: НИИ им. Н.А. Семашко РАМН, 2001. 108 с.
6. Оценка качества и эффективности лечебно-профилактических учреждений: Методические рекомендации / А.Л. Линденбрaten, Л.М. Зволинская, В.Н. Голодненко. М., 1996. 69 с.
7. Пресс-выпуск ВЦИОМ № 563 от 27.10.2006
8. Радикальная торакопластика из малого доступа при воронкообразной деформации грудной клетки / П.А. Королев, С.С. Рудаков, М.Ю. Коллеров // Материалы Всероссийского форума «Пироговская хирургическая неделя». СПб, 2010. С. 508
9. Современные технологии и возможности реконструктивно-восстановительной и эстетической хирургии / Под редакцией В.А. Кубышкина, А.А. Адамяна // Материалы III Международной конференции. М., 2012. 233 с.
10. Социальное государство: Учебник / Н.А. Волгин, Н.Н. Гриценко, Ф.И.

Шарков. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004. 416 с.

11. Социально - психологические и организационные основы управления персоналом. Технологии управления персоналом: Учебное пособие / Т.З. Балковская, О.И. Шуракова. Хабаровск, 2003. С. 59 - 62.

12. Щепин О.П. Здоровье и здравоохранение: проблемы и перспективы. М., 1991. 294 с.

13. Экономика здравоохранения: Учебное пособие / В. М. Алексеева, Е. Б. Галкин, С. А. Ефименко. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2010. 272 с.

14. Somavia J. URL: <http://www.unrussia.ru/ru/agencies/mezhdunarodnaya-organizatsiya-truda-mot> (дата обращения 21.01.2013)

References

1. Adamyan R.T. *Materialy II Mezhdunarodnoy konferentsii «Sovremennye tekhnologii i vozmozhnosti rekonstruktivno-vozstanovitel'noy i esteticheskoy khirurgii»* [Materials 2th International conference «Modern technologies and opportunities of the plastic and esthetic surgery»]. М., 2010. p. 43.

2. Bernadskiy Yu.I. *Travmatologiya i vosstanovitel'naya khirurgiya cherepno-chelyustno-litsevoy oblasti* [Traumatic and reconstruction surgery of the cranial-facial area]. Moscow: Medical literature, 2006. 444 p.

3. Bukovinskaya M.P. О proektirovanii sotsial'nykh tekhnologiy korporatsiy (metodologicheskii aspekt) [About social technology projects in corporations (methodology aspect)]. *Materialy chetvertoy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Aktual'nye voprosy razvitiya ekonomiki Rossii: teoriya i praktika»* [Materials 4th International scientific conference «Actual questions of the Russian economical development: theory and practice»]. N. Novgorod, 2006. pp. 30-32.]

4. Dzhindzholiya A.F. *Ot sotsial'nogo partnerstva k sotsial'no-korporativnym tekhnologiyam* [From social partnership to social and corporative technologies]. Moscow: Higher School, 2001. 156 p.

5. Filatov V.B., Kalfa Yu.I., Pogorelov Ya.D., Zhilyaeva E.P. *Organizatsionnye tekhnologii v zdavookhranenii* [Organization technologies in Healthcare]. Moscow: National Science and Research Institute by N.A. Semashko of Russian Medical Science Academy, 2001. 108 p.
6. Lindenbraten A.L., Zvolinskaya L.M., Golodnenko V.N. *Otsenka kachestva i effektivnosti lechebno-profilakticheskikh uchrezhdeniy* [Quality and effectiveness estimate of the medical organizations]. Moscow, 1996. 69 p.
7. *Press-vypusk VTsIOM № 563 ot 27.10.2006* [Press-relies of the Russian Centre for learning social opinion № 563. 27.10.2006)].
8. Korolev P.A., Rudakov S.S., Kollerov M.Yu. Radikal'naya torakoplastika iz malogo dostupa pri voronkoobraznoy deformatsii grudnoy kletki [Radical thorax plastic from small access for funnel thorax]. *Materialy Vserossiyskogo foruma «Pirogovskaya khirurgicheskaya nedelya»* [Materials Russian forum «Pirogov's surgery week»]. Sent Petersburg, 2010. p. 508.
9. Kubyshkin V.A., Adamyan A.A. Sovremennye tekhnologii i vozmozhnosti rekonstruktivno-vostranovitel'noy i esteticheskoy khirurgii [Modern technologies and opportunities for reconstructive and esthetic surgery]. *Materialy III Mezhdunarodnoy konferentsii* [Materials 3th International conference]. Moscow, 2012. 233 p.
10. Volgin N.A., Gritsenko N.N., Sharkov F.I. *Sotsialnoe gosudarstvo* [Social State]. Moscow: publisher and trade corporation «Dashkov and K°», 2004. 416 p.
11. Balkovskaya T.Z., Shurakova O.I. *Sotsialno-psikhologicheskie i organizatsionnye osnovy upravleniya personalom. Tekhnologii upravleniya personalom* [Social and psychological organizational base for HR-management. HR-management technologies]. Khabarovsk, 2003. pp. 59 - 62.
12. Shchepin O.P. *Zdorov'e i zdavookhranenie: problemy i perspektivy* [Health and healthcare: problems and prospects]. M., 1991. 294 p.
13. Alekseeva V.M., Galkin E.B., Efimenko S.A. *Ekonomika zdavookhraneniya* [Healthcare economics]. Moscow: GEOTAR-Media, 2010. 272 p.
14. Somavia J. <http://www.unrussia.ru/ru/agencies/mezhdunarodnaya->

organizatsiya-truda-mot (accessed date 21.01.2013)

ДАнные ОБ АВТОРЕ

Ганшин Игорь Борисович, доцент кафедры эстетической хирургии
Российского Университета Дружбы Народов, кандидат медицинских наук,
доцент

Российский Университет Дружбы Народов

ул. Миклухо-Маклая, д. 8, корп. 1, г. Москва, 117198, Россия

dukh13@rambler.ru

DATA ABOUT THE AUTHOR

Ganshin Igor Borisovich, reader of esthetic surgery chair in Peoples' Friendship
University of Russia, candidate of medical Sciences, reader

Peoples' Friendship University of Russia

8/1, Miklucho-Maklay str., Moscow, 117198, Russia

dukh13@rambler.ru

Рецензент:

Комаров Г.А., профессор кафедры общественного здоровья и
здравоохранения, правоведения и информатики Института повышения
квалификации Федерального медико-биологического агентства Российской
Федерации (ИПК ФМБА России), доктор медицинских наук, профессор