

**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ  
ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА  
(SOCIAL-ECONOMIC PROBLEMS OF SOCIETY PROGRESS)**

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-7-41  
УДК 338.46

**СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ  
В РЕСПУБЛИКЕ САХА (ЯКУТИЯ)**

**Михайлова А.В., Попова Л.Н.**

*Статья посвящена анализу результатов социологического исследования качества медицинских услуг в Республике Саха (Якутия) на примере объекта исследования. Исследование проблем оценки качества медицинских услуг в системе управления здравоохранением в той или иной степени осуществляется представителями разных наук в разных направлениях. Это позволяет сделать вывод, что данная тема актуальна для многих ученых, в числе которых есть и социологи, и медики, и управленцы. В исследовании использованы методы анкетирования и метод контент-анализа.*

*В статье использованы данные исследований по качеству медицинских услуг, проведенных Всероссийским центром изучения общественного мнения; Общественным Советом при Министерстве здравоохранения РС (Я); ОАО ГСМК «Сахамедстрах» и ГБУ РС(Я) «Медицинский центр г. Якутска.*

*Так, в сентябре 2009 г. проведен социологический опрос населения Республики Саха (Якутия) об удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи при осуществлении программ обязательного медицинского страхования в РС(Я). Данное исследование реализовано по заказу Территориального фонда обязательного медицинского страхования по РС(Я) во исполнение приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 14.08.2008 № 175 «Об утверждении формы ведомственного статистического наблюдения №ПГ» Организация проведения социологическо-*

го опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования явилась необходимым компонентом обеспечения защиты прав граждан в системе обязательного медицинского страхования в каждом субъекте РФ, в том числе и в Республике Саха (Якутия).

В 2014 году Общественным Советом при Министерстве здравоохранения РС (Я) была организована и проведена работа независимой оценки населением качества работы поликлинических подразделений медицинских организаций в г. Якутск, Нерюнгри и Алдан. Были проанализированы анкеты 1447 респондентов.

Авторами исследования в январе-феврале 2015 года было проведено социологическое исследование, в котором объектом исследования выступили пациенты больницы ЯНЦ СО РАН. Предмет исследования – удовлетворенность качеством медицинских услуг. Генеральная совокупность за январь 2015 года составила 918 человек, которым была предоставлена амбулаторная медицинская помощь. Данные генеральной совокупности были взяты в отделе статистики поликлиники ЯНЦ СО РАН. Размер выборки в нашем исследовании в 99 человек для генеральной совокупности 918 означают доверительную вероятность 95% и доверительный интервал  $\pm 9.31$ . То есть при проведении 100 исследований с такой выборкой (99 человек) в 95 процентов случаев получаемые ответы по законам статистики будут находиться в пределах  $\pm 9.31\%$  от исходного. Анкетный опрос проводился конфиденциально.

В качестве второго метода исследования был выбран контент - анализ. Для анализа используются материалы газеты «Якутск Вечерний» (независимое и самое тиражируемое республиканское издательство в Республике Саха (Якутия, тираж более 100 000 экземпляров)). Газеты – крупнейшие осветители местной общественной жизни, поэтому могут и должны отражать социальную жизнь различных категорий граждан и города в целом. Более того, газету можно рассматривать как распространителя рекламных сообщений, «продвигающей» силой тех или иных мест, событий. Значительным преимуществом контент-анализа является не простое сообщение о наличии того или иного в жизни людей, но и оценки действиям и явлениям, эмоциональный окрас сообщений, позволяет выявить объем внимания, характер сообщаемой информации. Контент-анализ выбранных печатных СМИ охватывает период в 2 года. Смысловая единица анализа – качество медицинских наук. Данные фиксируются в бланке контент-анализа. В рамках исследования был проведен мониторинг публикаций 2013-2014 годов.

*Получены следующие результаты: 43 респондента ответили, что врачи относятся с вниманием и участием, 27 человек утверждают, что к ним отнеслись не очень внимательно, 8 опрошенных отметили безразличие врачей, 2 пациента подчеркнули, что к ним отнеслись с раздражением и грубостью и 19 человек затруднились с ответом. Полностью удовлетворенных оказанной медицинской помощью всего 30 пациентов, больше удовлетворены, чем не удовлетворены так же 30 человек, удовлетворенных не в полной мере 25 человек, 12 респондентов выбрали ответ «не удовлетворены», и затруднились с ответом 2 человека. В ходе исследования было выявлено, что большинство респондентов не удовлетворены материально-техническим оснащением медицинской организации – 36%, удовлетворенных, но не в полной мере 30%, 16% напротив полностью удовлетворены материально-техническим оснащением, 11% отметили, что больше удовлетворены, чем не удовлетворены, и 6% затруднились с ответом. Организацией работы в данной медицинской организации полностью удовлетворены 15 пациентов, больше удовлетворены, чем не удовлетворены 12 человек, удовлетворены организацией работы в данном медицинском учреждении не в полной мере – 31 респондент, 34 человека не удовлетворены организацией работы, и 7 затруднились с ответом. Ожидание приема врача составляет чаще всего от 45 мин до 1 часа, на это указало 73% опрошенных, до 20 минут ожидания уходит всего лишь у 14 человек из 99, и 12% опрошенных приходилось ждать своей очереди более 1 часа. Срок ожидания диагностических исследований у 54% опрошенных длится от 1 до 7 дней, у 58% респондентов от 8 до 14 дней и 7 человек указало, что данный срок длится более 14 дней. У 69% пациентов не возникало трудностей с записью на прием к врачам, трудности возникли у 22 респондентов и 8 затруднились ответить. Далее 47 опрошенных указали, что удовлетворены не в полной мере, 37 удовлетворены и 15 оказались не удовлетворены организацией работы поликлиники. В ходе сбора первичных данных, было зафиксировано 636 упоминаний, касающихся качества медицинских услуг. Всего было выявлено 6 тематик. Были составлены диаграммы по эмоциональному фону публикаций.*

*На основе полученных данных сделаны следующие выводы: во-первых, пациентов не устраивает отношение врачей к пациентам, это можно объяснить высокой загруженностью медицинского персонала. Во-вторых, пациенты не удовлетворены материально-техническим оснащением. В-третьих, респонденты хотели бы улучшить организацию и процесс работы медицинских учреждений. Таким образом, предложены практические рекомендации для совершенствования качества медицинских услуг*

*в больнице ЯНЦ СО РАН: с целью сокращения длительности ожидания приема врача, ввести электронную очередь; совершенствовать оформление и содержание официального сайта с целью открытости и доступности информации о медицинской организации; рассмотреть вопрос об улучшении доступности получения медицинских услуг для граждан с ограниченными возможностями развития; повысить уровень культуры обслуживания, изменив критерии мотивации медицинского персонала и введя стимулирующие надбавки.*

*Итак, здоровье общества зависит от качества оказываемых медицинских услуг, а успех реформ от взаимодействия сторон в медицинских учреждениях.*

**Ключевые слова:** *качество медицинских услуг; развитие здравоохранения; реформирование системы здравоохранения.*

## **THE SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF QUALITY OF MEDICAL SERVICES IN THE REPUBLIC OF SAKHA (YAKUTIA)**

**Mikhaylova A.V., Popova L.N.**

*Article is devoted to the analysis of results of sociological research of quality of medical services in the Republic of Sakha (Yakutia) on the example of object of research. Research of problems of an assessment of quality of medical services in a control system of health care is in a varying degree carried out by representatives of different sciences diversely. It allows to draw a conclusion that this subject is actual for many scientists among whom there are both sociologists, and physicians, and managers. In research methods of questioning and a method of the content-analysis are used.*

*In article these researches on quality of medical services, the Russian center of studying of public opinion are used; Public Council at the Ministry health care of Republic of Sakha (Yakutia); JSC GSMK Sakhamedstrakh and State Budgetary Institution Republic of Sakha (Yakutia)»Medical center of Yakutsk.*

*So, in September, 2009 sociological survey of the population of the Republic of Sakha (Yakutia) about satisfaction with quality and availability of medical care at implementation of programs of obligatory medical insurance in RS(Ya) is conducted. This research is realized by request of Territorial fund of obligatory medical insurance for RS(Ya) in pursuance of the order of Federal Compulsory Health Insurance Fund of 14.08.2008 No. 175 «About the state-*

*ment of a form of departmental statistical supervision No.-PG» the Organization of carrying out sociological poll (questioning) of the population about satisfaction with quality of medical care at implementation of obligatory medical insurance was a necessary component of ensuring protection of the rights of citizens in system of obligatory medical insurance in each territorial subject of the Russian Federation, including in the Republic of Sakha (Yakutia).*

*In 2014 by Public Council at the Ministry health care of RS (Ya) work of an independent assessment as the population quality of work of polyclinic divisions of the medical organizations was organized and carried out to Yakutsk, Neryungri and Aldan. Questionnaires of 1447 respondents were analysed.*

*Authors of research in January-February, 2015 conducted sociological research in which as object of research patients of YaNTs hospital of the Siberian Branch of the Russian Academy of Science acted. An object of research – satisfaction with quality of medical services. Population for January, 2015 made 918 people to whom out-patient medical care was provided. Data of population were taken in department of statistics of polyclinic of YaNTs of the Siberian Branch of the Russian Academy of Science. The amount of selection in our research in 99 people 918 mean confidential probability of 95% and a confidential interval for population  $\pm 9.31$ . That is when carrying out 100 researches with such selection (99 people) in 95 interest of cases the drawn answers under laws of statistics will be in limits  $\pm 9.31\%$  of the initial. Questionnaire was conducted confidentially.*

*As the second method of research content - analysis was chosen. For the analysis materials of the Yakutsk Evening newspaper (the independent and most duplicated republican publishing house in the Republic of Sakha are used (Yakutia, circulation more than 100 000 copies)). Newspapers – the largest lighters of local public life therefore can and have to reflect social life of various categories of citizens and the city in general. Moreover, the newspaper can be considered as the distributor of advertizing messages, the «advancing» force of these or those places, events. Considerable advantage of the content analysis is not the simple message on presence of this or that in life of people, but also an assessment to actions and the phenomena, an emotional color of messages, allows to reveal the attention volume, character of the given information. The content analysis of the chosen print media covers the period in 2 years. Semantic unit of the analysis – quality of medical sciences. Data are fixed in the form of the content analysis. Within research monitoring of publications of 2013-2014 was carried out.*

*The following results are received: 43 respondents answered that doctors treat with attention and participation, 27 people claim that for them showed consideration not really,*

8 respondents noted indifference of doctors, 2 patients emphasized that to them treated with irritation and roughness and 19 people were at a loss with the answer. Completely satisfied with the provided medical care of only 30 patients, are more satisfied, than also 30 people satisfied not fully 25 people aren't satisfied, a small amount of not satisfied made 12 respondents, and 2 persons were at a loss with the answer. During research it was revealed that most of respondents aren't satisfied with material equipment of the medical organization – 36% satisfied, but not fully 30%, not big percent of respondents – 16% are opposite completely satisfied with material equipment, 11% noted that are more satisfied, than not satisfied and 6% were at a loss with the answer. The organization of work in this medical organization completely satisfied 15 patients, are more satisfied, than 12 people aren't satisfied, most of respondents are satisfied with the organization of work in this medical not fully – 31 respondent, most of respondents aren't satisfied with the organization of work – 34 persons and 7 were at a loss with the answer. Expectation of an appointment makes most often of 45 min. – 1 hour, it indicated 73% of respondents, till 20 minutes of expectation leaves only at 14 people 99 and 12% of respondents it was necessary to wait for the turn more than 1 hour. The term of expectation of diagnostic testings at 54% of respondents lasts from 1 to 7 days, at 58% of respondents from 8 to 14 days and 7 people specified that this term lasts more than 14 days. The majority of 69% of patients had no difficulties with making an appointment to doctors, difficulties arose at 22 respondents and 8 found it difficult to answer. Further 47 respondents specified that are satisfied not fully, 37 are satisfied and 15 weren't satisfied with the organization of work of polyclinic. During collecting primary data, 636 mentions of the medical services concerning quality were recorded. In total 6 subjects were revealed. Charts on an emotional background of publications were made.

On the basis of the obtained data the following conclusions are drawn. First, patients don't accept the attitude of doctors towards patients, it can be explained with high load of the medical personnel. Secondly, patients aren't satisfied with material equipment. Thirdly, respondents would like to improve the organization and process of work of medical institutions.

On the basis of the received results and the drawn conclusions practical recommendations for improvement of quality of medical services in YaNTs hospital of the Siberian Branch of the Russian Academy of Science were developed: for the purpose of reduction of duration of expectation of an appointment to enter electronic turn; to improve registration and the maintenance of the official site for the purpose of openness and availability of information on the medical organization; to consider a question of improvement of availability of receiving medi-

*cal services to citizens with limited opportunities of health; to increase the level of culture of service, having changed criteria of motivation of the medical personnel and having entered the stimulating extra charges.*

*So, health of society depends on quality of the rendered medical services, and success of reforms from interaction of the parties in medical institutions.*

**Keywords:** *quality of medical services; development of health care; reforming of health system.*

### **Актуальность и разработанность темы исследования**

Одним из главных направлений, проводимых в России реформ, является система здравоохранения, в рамках которой важное место принадлежит повышению качества и доступности медицинских услуг. Эта проблема является актуальной для всех субъектов РФ, в том числе для Республики Саха (Якутия).

С 2006 года, когда здравоохранение стало приоритетным направлением, в нем начались качественные изменения, связанные с улучшением материально-технического обеспечения медицинских учреждений, строительством современных медицинских центров, повышением престижа профессии врача, использованием современных медицинских технологий и т.д. Но, необходимо, подчеркнуть, что при этом проблеме повышения качества медицинских услуг не уделялось достаточного внимания.

Изучение проблем оценки качества медицинских услуг в системе здравоохранения имеет междисциплинарный характер, к исследованиям привлекаются специалисты разных областей научного знания: медики, экономисты, социологи. В частности социологами предпринимаются достаточно успешные попытки социологического анализа и социологической оценки качества медицинских услуг на российском и региональном уровнях.

Определённую разработку вопросы совершенствования качества медицинской помощи и медицинских услуг получили в трудах российских авторов: Беяева Ю.М., Черненко Э.М., Котовой Г.Н., Нечаевой Е.Н., Гучек П.А., Карасевой Л.Н., Махмудовой Н. М., Алиева Ш.Р. и др. В них нашли отражение проблемы определения понятия «качество медицинских услуг», методы управления качеством медицинских услуг, критерии и подходы к их оценке и т.д.

Социологические исследования качества медицинской помощи в России проводились Л.М. Астафьевой, В.А. Медик, Е.В. Рожковой, О.М. Разумниковой, Р.А. Хисамудиновой и др.

Объект исследования – медицинские услуги, оказываемые населению. Предмет исследования – качество медицинских услуг на примере предоставляемых больницей Якутского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук (ЯНЦ СО РАН).

**Цель исследования** – дать социологическую оценку качеству медицинских услуг, предоставляемых больницей ЯНЦ СО РАН. Теоретико-методологические основы исследования – это научные подходы к изучению качества медицинских услуг, труды российских и зарубежных ученых, занимавшихся данной проблематикой. Эмпирическая база работы больница ЯНЦ СО РАН. Были использованы такие методы как анализ статистических данных, опрос в виде анкетирования и контент – анализ.

В работе Forsström J., Rigby M. мы отмечаем, что для качества медицинских услуг важна информационная система [17, р. 170]. В статье SuQ., LuoQ., Huang S. приводятся результаты социологического анализа в Шанхае и проводится параллель с расходами и эффективностью медицинских услуг [18, р. 115]. Исследователи Trifua S., StegarescubS., Zamfir R. [19] в своей работе анализируют качество медицинских услуг в больницах с особым статусом.

### **Методология исследования**

Важным этапом подготовки и проведения социологического исследования является анализ основных понятий, в данном случае понятия «качество медицинских услуг». Необходимым представляется раскрытие понятия «качество медицинских услуг» во взаимодействии с такими понятиями как «качество», «медицинская услуга», «качество медицинской помощи».

Так Чернов А. указывает на то, что качество медицинских услуг – «совокупность характеристик данного объекта, отличающих его от других объектов» [14]. Другими словами, на наш взгляд, качество медицинских услуг – степень превосходства потребительских свойств объекта по сравнению с другим объектом, имеющим то же функциональное назначение.

Обобщая работы (Медик В.А., Осипов А.М., Махмудова Н.М., Алиев Ш.Р., и других [5, 6, 7]), мы делаем вывод, что медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость. При этом качество медицинской помощи — «совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата» [1]. Согласно международному стандарту ISO 8402, качество это совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые определяют их способность удовлетворять установленные и предполагаемые требования.

По заключению доктора медицинских наук, профессора, заслуженного деятеля науки РФ Ю.М. Комарова следует, что «качество ориентировано не на врача и не на медицинское уч-

реждение, а на пациента и его удовлетворение, и оно должно основываться на современных достижениях медицины и современных технологиях» [2, с. 37].

В функциональной модели Т. Парсонса, в соответствии с которой здоровье понимается, «как состояние лучшей возможности индивида эффективно выполнять свои роли и задачи, для которых он был социализирован. Качество здоровья индивида таково, в какой мере физические, интеллектуальные, эмоциональные и волевые возможности позволяют ему трудиться и общаться, т.е. не препятствуют выполнению социальной роли» [8, с. 234].

С учётом того, что исследования качества медицинской помощи проводятся представителями многих наук и научных направлений на сегодняшний день сложились несколько научных подходов к оценке качества медицинских услуг.

Исследователем Рожковой Е.В. рассматриваются такие аспекты как проблематика разработки инновационных медицинских услуг, оценка качества медицинских услуг: региональная специфика и проблематика» [10, 11, 12].

Беляев Ю.М., Черненко Э.М. в научной статье на тему «Повышение эффективности и качества медицинских услуг на основе организационно-экономического обеспечения соблюдения современных стандартов» рассмотрели методы управления качеством медицинских услуг, позволяющие обеспечить социальную защищенность населения в области охраны их здоровья. Оценены основные показатели, характеризующие качество медицинских услуг, и определены основные направления решения проблем качества медицинских услуг [1].

В Республике Саха (Якутия) исследования по качеству медицинской помощи проводятся Всероссийским центром изучения общественного мнения. В сентябре 2009 г. проведен социологический опрос населения Республики Саха (Якутия) об удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи при осуществлении программ обязательного медицинского страхования в РС(Я). Данное исследование реализовано по заказу Территориального фонда обязательного медицинского страхования по РС(Я) во исполнение приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 14.08.2008 № 175 «Об утверждении формы ведомственного статистического наблюдения №ПГ». Организация данного опроса является необходимым компонентом обеспечения защиты прав граждан в системе обязательного медицинского страхования в каждом субъекте РФ, в том числе и в Республике Саха (Якутия).

В 2014 году при участии Общественного Совета, созданного при Министерстве здравоохранения РС (Я) была проведён опрос по оценке населением качества работы поликлинических подразделений медицинских организаций в гг. Якутск, Нерюнгри и Алдан. Были проанализированы анкеты 1447 респондентов, в том числе: 957 из г. Якутска, 200 из г. Алдана 290 из

г. Нерюнгри. ОАО ГСМК «Сахамедстрах» проводит социологическое исследование удовлетворенности населения качеством и доступностью медицинской помощи в виде анкетирования, фокус групп с пациентами и персоналом. ВГБУ РС(Я) «Медицинский центр г. Якутска» используются современные методы исследования удовлетворенности потребителей медицинских услуг с использованием анкет «тайных пациентов», по результатам которых принимаются соответствующие меры. Проведение такого рода исследований является показателем стремления медицинского учреждения повысить эффективность деятельности, а также способствовать повышению качества медицинских услуг с учётом мнений её непосредственных потребителей. Можно отметить, что ГБУ РС(Я) «Медицинский центр г. Якутска» является одним из первых учреждений в республике, которое работает по международным стандартам управления, и в направлении повышения качества своих услуг.

#### **Методы и инструментарий исследования объекта исследования**

Вместе с тем, следует отметить выявленные в российских исследованиях широкие вариации показателей удовлетворенности пациентов качеством стационарного обслуживания по разным административным территориям страны. По данным Котовой Г.Н., Нечаевой Е.Н., Гучек П.А., Карасевой Л.Н.(2001), качеством лечения в стационаре удовлетворены лишь 51,2% пациентов. Очень близкие к ним значения приводят Н.Г. Петрова и соавторы (2008) по данным Санкт-Петербурга (56,5%). По данным Ж.Б. Набережной, А.Г. Сердюкова (2005) она составляет 82,3%. В исследовании Ю.Г. Шварца Ю.Г., Наумова Е.А., Тарасенко Е.В. (2007) показатель варьирует по отдельным оценочным факторам от 49,0% до 93,8-94,0% [13]. В работах зарубежных исследователей отмечаются результаты исследований Trifua S., Stegarescu S., Zamfir R. (2014).

Мы провели социологическое исследование в Республике Саха (Якутия) в г. Якутске, для изучения удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг был выбран целевой отбор методом индивидуализированного полуструктурированного интервью для удобства обработки и фиксации полученных данных. Часть вопросов можно было зафиксировать в заранее подготовленной анкете, и часть была представлена в виде уточняющих вопросов. Были опрошены пациенты, обратившиеся за амбулаторной медицинской помощью в больницу Якутского научного центра СО РАН. Объект исследования – пациенты больницы ЯНЦ СО РАН. Предмет исследования – удовлетворенность качеством медицинских услуг. Генеральная совокупность за январь 2015 года составила 918 человек, которым была предоставлена амбулаторная медицинская помощь. Данные генеральной совокупности были взяты в отделе статистики по-

ликлиники ЯНЦ СО РАН. Размер выборки в нашем исследовании в 99 человек для генеральной совокупности 918 означают доверительную вероятность 95% и доверительный интервал  $\pm 9.31$ . То есть при проведении 100 исследований с такой выборкой (99 человек) в 95 процентов случаев получаемые ответы по законам статистики будут находиться в пределах  $\pm 9.31\%$  от исходного. Следует заметить, что обстановка при которой проводился опрос была достаточно специфичная, пациенты ждали своей очереди, естественно им нездоровилось, поэтому и был использован целевой отбор, при котором мы сами выбирали наиболее подходящих респондентов для опроса.

Анкетный опрос проводился конфиденциально. Для проведения исследования нами был проведен анкетный опрос 99 человек, из них 33 мужчины и 66 женщин, 19 опрошенных в возрасте 18-30 лет, 35 пациентов в возрасте от 31-45 лет, 31 человек в возрасте от 46-60 лет и старше 60 лет 14 респондентов. Анкетирование проводилось анонимно, поэтому каждый участник смог дать достоверную информацию для исследования.

В качестве второго метода исследования был выбран контент-анализ. Для анализа используются материалы газеты «Якутск Вечерний» (независимое и самое тиражируемое издательство в Республике Саха (Якутия)). Газеты – крупнейшие осветители местной общественной жизни, поэтому могут и должны отражать социальную жизнь различных категорий граждан и города в целом. Более того, газету можно рассматривать как распространителя рекламных сообщений, «продвигающей» силой тех или иных мест, событий.

Значительным преимуществом контент-анализа является не простое сообщение о наличии того или иного в жизни людей, но и оценки действиям и явлениям, эмоциональный окрас сообщений, позволяет выявить объем внимания, характер сообщаемой информации. Контент-анализ выбранных печатных СМИ охватывает период в 2 года. Смысловая единица анализа – качество медицинских наук. Данные фиксируются в бланке контент-анализа. В рамках исследования был проведен мониторинг публикаций 2013-2014 годов.

### **Результаты социологического опроса**

Мы получили следующие результаты:

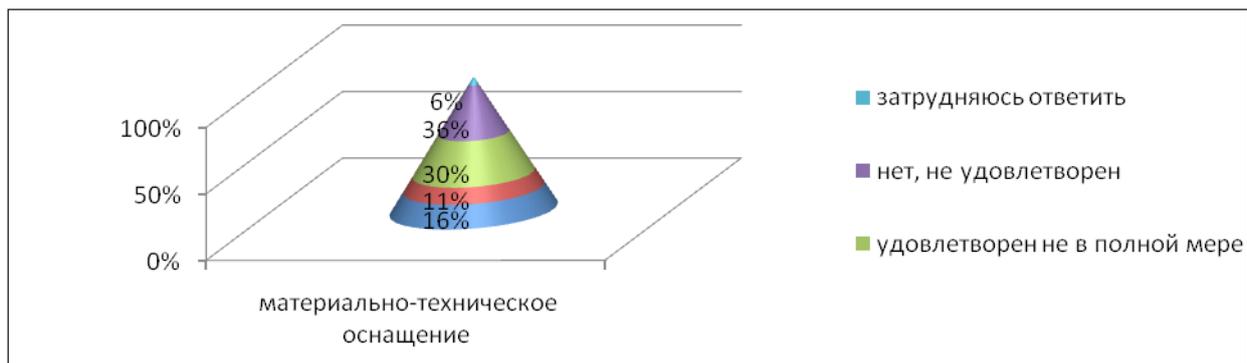
1. На вопрос «Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?» 43 респондента ответили, что врачи относятся с вниманием и участием, 27 человек утверждают, что к ним отнеслись не очень внимательно, 8 опрошенных отметили безразличие врачей, 2 пациента подчеркнули, что к ним отнеслись с раздражением и грубостью, и 19 человек затруднились с ответом.

2. Полностью удовлетворенных оказанной медицинской помощью 30 респондентов, больше удовлетворены, чем нет – 30 человек, удовлетворенных не в полной мере 25, 12 респондентов дали ответ – не удовлетворены, и затруднились с ответом 2 человека.



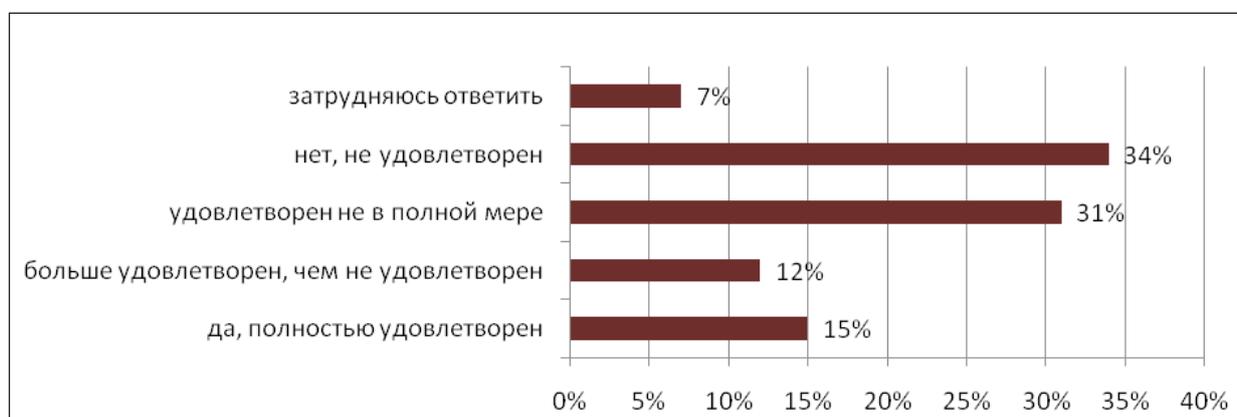
**Рис. 1.** Удовлетворенность результатом оказания медицинской помощи

3. В ходе исследования было выявлено, что большинство респондентов не удовлетворены материально-техническим оснащением медицинской организации – 36%; удовлетворенных, но не в полной мере 30%; небольшой процент опрошенных – 16% напротив полностью удовлетворены материально-техническим оснащением; 11% отметили, что больше удовлетворены, чем не удовлетворены, и 6% затруднились с ответом.



**Рис. 2.** Удовлетворенность материально-техническим оснащением

4. Организацией работы в данной медицинской организации полностью удовлетворены 15 пациентов, больше удовлетворены, чем не удовлетворены 12 человек, удовлетворены организацией работы в данной медицинской не в полной мере – 31 респондент, не удовлетворены организацией работы – 34 человека и 7 затруднились с ответом.



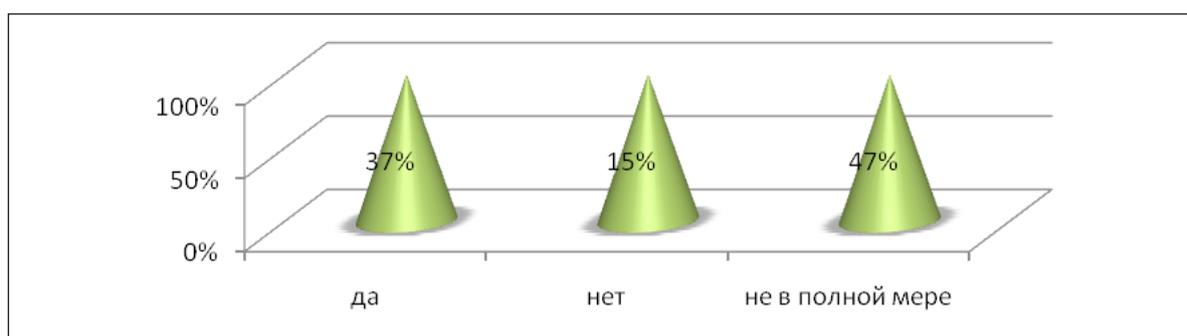
**Рис. 3.** Удовлетворенность организацией работы медицинского учреждения

5. Ожидание приема врача составляет чаще всего от 45 -60 минут, на это указало 73% опрошенных, до 20 минут ожидания уходит всего лишь у 14 человек из 99, и 12% опрошенных приходилось ждать своей очереди более 1 часа.

6. Срок ожидания диагностических исследований у 54% опрошенных длится от 1 до 7 дней, у 58% респондентов от 8 до 14 дней и 7 человек указало, что данный срок длится более 14 дней.

7. У 69% пациентов не возникало трудностей с записью на прием к врачам, трудности возникли у 22 респондентов и 8 затруднились ответить.

8. 47 опрошенных указали, что удовлетворены не в полной мере, 37 удовлетворены и 15 оказались не удовлетворены организацией работы поликлиники.



**Рис. 3.** Удовлетворенность организацией поликлиники

9. Для того чтобы выяснить, что именно не удовлетворяет пациентов в организации работы, мы предоставили им данный вопрос с различными вариантами ответов, так же респонденты

могли вписать свой ответ. В таблице представлено количество отмеченных вариантов ответов. Наиболее не удовлетворены пациенты ожиданием в очереди – 67 человек, отсутствием врачей специалистов – 43 респондента.

### Результаты контент-анализа

В ходе сбора первичных данных, было зафиксировано 636 упоминаний касающихся качества медицинских услуг. Всего было выявлено 6 тематик. Для достижения поставленной цели, прежде всего, необходимо было выявить, какие тематики встречаются чаще, какие – реже. Для этого был проведен соответствующий частотный анализ. Наибольший частотный вес набрала тематика «медицина» (34%), «доктор» (21%), «врач» (35%), «медики» (24%).

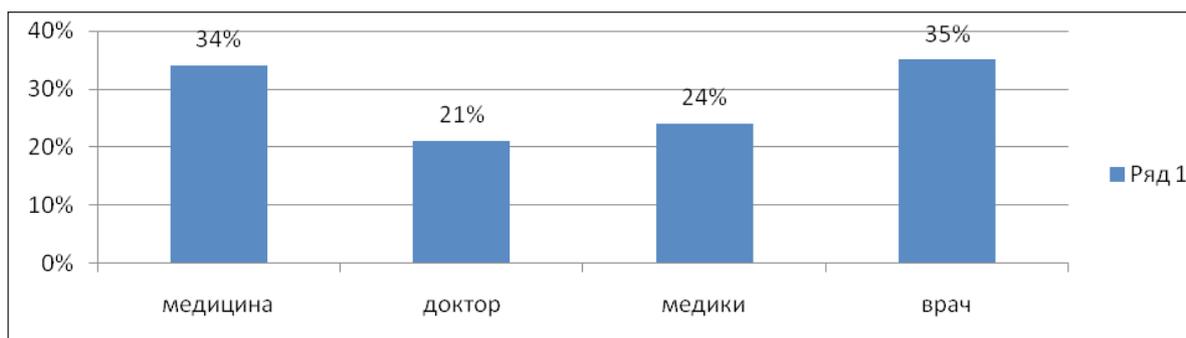


Рис. 4. Наибольший частотный вес тематик

Наименьшее количество упоминаний пришлось на такие сферы как «пациент» (16%), «медоборудование» (5%). В исследуемой газете более часто применяется фактологический тип аргументации. По результатам мониторинга публикаций, проводился также подсчет публикаций с учетом тональности по шкале (позитивно, негативно и нейтрально). Анализ эмоционального окраса сообщений представил следующую картину: чаще всего положительного окраса удостоивалась «медицина» (33%), «врач» (24%), «доктор» (20%).

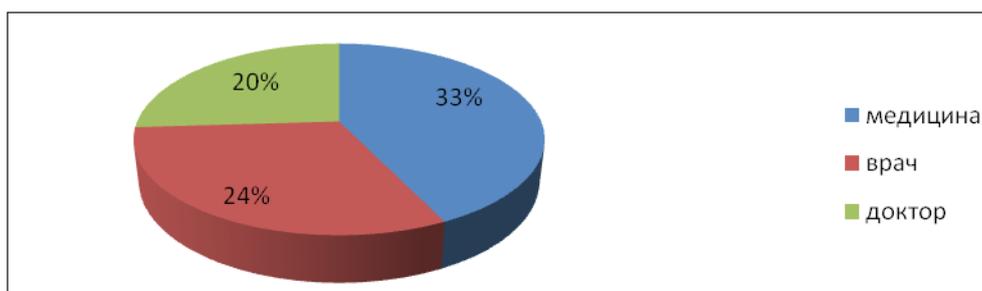


Рис. 5. Позитивная тональность публикации

К негативным материалам относились – сообщения в газете о медицине в стране, Республике Саха (Якутия) (журналистские расследования, собственная информация СМИ, репортажи, аналитические заметки, экспертные мнения); публикации обзоров общественного мнения (опрос населения газетой, телеканалом, экспертные мнения, аналитические обзоры).

По результатам контент-анализа публикаций по теме «качество медицинских услуг» можно сделать следующие выводы:

В основном в данной газете словосочетание качество медицинских услуг упоминается позитивно и достаточно часто, говорится об улучшении медицинских услуг, о различных государственных гарантиях, о строительстве новых медицинских и диагностических центров, о новых технологиях, благодаря которым теперь намного проще выявить и вылечить заболевание.

### **Область применения результатов**

Результаты проведённого социологического исследования качества медицинских услуг могут иметь практическую значимость для проведения эффективной кадровой, управленческой политики в системе здравоохранения Республики Саха (Якутия). Кроме того, они могут способствовать выработке методики для последующих научных исследований данной проблематики. Полученные результаты могут стать показателями деятельности медицинских учреждений Республики Саха (Якутия), позволят не только выявить существующие проблемы, но и решить их.

Социологические исследования качества медицинских услуг в условиях реформирования всей системы здравоохранения могут быть полезными в работе по оптимизации подготовки высококвалифицированных управленческих кадров, способствовать принятию эффективных управленческих решений, развитию социального партнёрства между всеми субъектами системы здравоохранения: органов управления здравоохранением всех уровней, органов местного самоуправления, министерства финансов, получателей медицинской помощи, средств массовой информации и научной общественности.

Таким образом, результаты исследования должны способствовать улучшению экономической и социальной эффективности проводимой кадровой и управленческой политики в организациях системы здравоохранения.

Подводя итоги исследования, можно сформулировать некоторые рекомендации для совершенствования качества медицинских услуг в больнице ЯНЦ СО РАН. Во-первых, с целью сокращения длительности ожидания приема врача, ввести электронную очередь. Во-вторых,

совершенствовать оформление и содержание официального сайта с целью открытости и доступности информации о медицинской организации. В-третьих, рассмотреть вопрос об улучшении доступности получения медицинских услуг для граждан с ограниченными возможностями развития.

Повышение качества и доступности медицинских услуг является необходимым для успешного реформирования системы здравоохранения страны.

### Список литературы

1. Беляев Ю.М., Черненко Э.М. Повышение эффективности и качества медицинских услуг на основе организационно-экономического обеспечения соблюдения современных стандартов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-effektivnosti-i-kachestva-meditsinskih-uslug-na-osnove-organizatsionno-ekonomicheskogo-obespecheniya-soblyudeniya> (дата обращения 26.05.2015).
2. Комаров Ю.М. Качество медицинской помощи как одно из приоритетных направлений развития здравоохранения // Здравоохранение. 2009. №10. С. 35-45.
3. Контроль качества медицинской помощи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://33reg.roszdravnadzor.ru/111>. Kontrol\_kachestva\_meditsinskoj\_pomoschi (дата обращения 26.05.2015).
4. Котова Г.Н., Нечаева Е.Н., Гучек П.А., Карасева Л.Н. Социологическая оценка качества медицинской помощи // Здравоохранение Российской Федерации. 2001. №4. С. 22-26.
5. Махмудова Н.М., Алиев Ш.Р., «Совершенствование системы по контролю качества медицинской помощи» Материалы Республиканской Научно-практической конференции, 12 апреля 2012 г. С. 253.
6. Медик В.А., Осипов А.М. Общественное здоровье и здравоохранение: медико-социологический анализ. – М.: РИОР; ИНФРА-М, 2012. 358 с.
7. Набережная Ж.Б., Сердюков А.Г. Анализ удовлетворенности больных медицинской помощью в стационарах // Главврач. 2005. № 3 (март). С. 49-53.
8. Парсонс Т. О структуре социального действия. – М.: Академический проект, 2000. 348 с.
9. Петрова Н.Г., Балохина С.А., Мартиросян М.М., Комличенко Э.В., Петров М.В. Социологические исследования как неотъемлемый инструмент управления на современном этапе // Проблемы управления здравоохранением. 2008. №4 (41). С. 19-25.

10. Рожкова Е.В. Качество медицинской услуги и его оценка. Социальные аспекты здоровья населения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/389/30/lang.ru/> 2012, № 1 (23).
11. Рожкова Е.В. Медицинские услуги: понятие и особенности // Современные исследования социальных проблем. 2011. № 3. – URL: <http://sisp.nkras.ru/issues/2011/3/rozhkova.pdf>.
12. Рожкова Е.В. Разработка инновационных услуг: методология подхода: монография. – Ульяновск, УлГУ, 2011. 183 с. С. 70.
13. Светличная Т.Г., Цыганова О.А. Медико-социологический подход к анализу удовлетворенности населения качеством медицинских услуг // Социальные аспекты здоровья населения. 2011. Т. 19. № 3. С. 6.
14. Чернов А. О медицинских услугах. Классификация медицинских услуг на простые, сложные и комплексные. URL: [http://wiki.openhealth.ru/xwiki/bin/view/Main/Expenses\\_Medical\\_Services\\_Chapt2](http://wiki.openhealth.ru/xwiki/bin/view/Main/Expenses_Medical_Services_Chapt2) (дата обращения 4.06.2015).
15. Шварц Ю.Г., Наумова Е.А., Тарасенко Е.В. Сравнительный анализ удовлетворенности результатами лечения пациентов кардиологического профиля в клинической больнице // Рациональная фармакотерапия в кардиологии. 2007. № 1. С. 28-32.
16. Шварц Ю.Г., Наумова Е.А., Тарасенко Е.В. Факторы, влияющие на удовлетворенность от лечения пациентов с хронической недостаточностью // Сердечная недостаточность. 2007. Том 8. №8. С. 138-140.
17. Forsström J., Rigby M. Considerations on the quality of medical software and information services // International Journal of Medical Informatics. Vol. 56. Is. 1-3, December 1999. Pp. 169-176.
18. Su Q., Luo Q., Huang S. Cost-effective analyses for emergency medical services deployment: A case study in Shanghai // International Journal of Production Economics. Vol. 163. May 2015. Pp. 112-123.
19. Trifua S., Stegarescub S., Zamfir R. Opportunity and quality of medical services in the specialized ambulatory of the psychiatric hospital // Social and Behavioral Sciences. Vol. 112. 7 February 2014. Pp. 1217-1224.

## References

1. Belyaev Yu.M., Chernenko E.M. Povyshenie effektivnosti i kachestva meditsinskikh uslug na osnove organizatsionno-ekonomicheskogo obespecheniya soblyudeniya sovremennykh standartov [Elektronnyy resurs]. – Rezhim dostupa: URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie->

- effektivnosti-i-kachestva-medsitsinskih-uslug-na-osnove-organizatsionno-ekonomicheskogo-obespecheniya-soblyudeniya (data obrashcheniya 26.05.2015).
2. Komarov Yu.M. Kachestvo meditsinskoj pomoshchi kak odno iz prioritetnykh napravleniy razvitiya zdavookhraneniya // Zdravookhranenie. 2009. №10. Pp. 35-45.
  3. Kontrol' kachestva meditsinskoj pomoshchi [Elektronnyy resurs]. – Rezhim dostupa: URL: <http://33reg.roszdravnadzor.ru/111>. Kontrol'\_kachestva'\_medicinskoj'\_pomoshchi (data obrashcheniya 26.05.2015).
  4. Kotova G.N., Nechaeva E.N., Guchek P.A., Karaseva L.N. Sotsiologicheskaya otsenka kachestva meditsinskoj pomoshchi // Zdravookhranenie Rossiyskoj Federatsii. 2001. №4. Pp. 22-26.
  5. Makhmudova N.M., Aliev Sh.R. «Sovershenstvovanie sistemy po kontrolyu kachestva meditsinskoj pomoshchi» Materialy Respublikanskoj Nauchno-prakticheskoy konferentsii, 12 aprelya 2012 g. P. 253.
  6. Medik V.A., Osipov A.M. Obshchestvennoe zdorov'e i zdavookhranenie: mediko-sotsiologicheskij analiz. – M.: RIOR; INFRA-M, 2012. 358 p.
  7. Naberezhnaya Zh.B., Serdyukov A.G. Analiz udovletvorennosti bol'nykh meditsinskoj pomoshch'yu v statsionarakh // Glavvrach. 2005. № 3 (mart). Pp. 49-53.
  8. Parsons T. O strukture sotsial'nogo deystviya. – M.: Akademicheskij proekt, 2000. 348 p.
  9. Petrova N.G., Balokhina S.A., Martirosoyan M.M., Komlichenko E.V., Petrov M.V. Sotsiologicheskie issledovaniya kak neot'emlemyy instrument upravleniya na sovremennom etape // Problemy upravleniya zdavookhraneniem. 2008. №4 (41). Pp. 19-25.
  10. Rozhkova E.V. Kachestvo meditsinskoj uslugi i ego otsenka. Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya. [Elektronnyy resurs]. – Rezhim dostupa: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/389/30/lang.ru/> 2012, № 1 (23).
  11. Rozhkova E.V. Meditsinskie uslugi: ponyatie i osobennosti // Sovremennyye issledovaniya sotsial'nykh problem, 2011, № 3. – URL: <http://sisp.nkras.ru/issues/2011/3/rozhkova.pdf>
  12. Rozhkova E.V. Razrabotka innovatsionnykh uslug: metodologiya podkhoda: monografiya. – Ul'yanovsk, UIGU, 2011. 183 p. P. 70.
  13. Svetlichnaya T.G., Tsyganova O.A. Mediko-sotsiologicheskij podkhod k analizu udovletvorennosti naseleniya kachestvom meditsinskikh uslug // Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya. 2011. Vol. 19. № 3. P. 6.
  14. Chernov A. O meditsinskikh uslugakh. Klassifikatsiya meditsinskikh uslug na prostye, slozhnye i kompleksnye. – URL: [http://wiki.openhealth.ru/xwiki/bin/view/Main/Expenses\\_Medical\\_Services\\_Chapt2](http://wiki.openhealth.ru/xwiki/bin/view/Main/Expenses_Medical_Services_Chapt2) (data obrashcheniya 4.06.2015).

15. Shvarts Yu.G., Naumova E.A., Tarasenko E.V. Sravnitel'nyy analiz udovletvorennosti rezul'tatami lecheniya patsientov kardiologicheskogo profilya v klinicheskoy bol'nitse // Ratsional'naya farmakoterapiya v kardiologii. 2007. № 1. Pp. 28-32.
16. Shvarts Yu.G., Naumova E.A., Tarasenko E.V. Faktory, vliyayushchie na udovletvorennost' ot lecheniya patsientov s khronicheskoy nedostatochnost'yu // Serdechnaya nedostatochnost'. 2007. Vol. 8. №8. Pp. 138-140.
17. Forsström J., Rigby M. Considerations on the quality of medical software and information services // International Journal of Medical Informatics. Vol. 56. Is. 1-3, December 1999. Pp. 169-176.
18. Su Q., Luo Q., Huang S. Cost-effective analyses for emergency medical services deployment: A case study in Shanghai // International Journal of Production Economics. Vol. 163. May 2015. Pp. 112-123.
20. Trifua S., Stegarescub S., Zamfir R. Opportunity and quality of medical services in the specialized ambulatory of the psychiatric hospital // Social and Behavioral Sciences. Vol. 112. 7 February 2014. Pp. 1217-1224.

#### ДАнные ОБ АВТОРАХ

**Михайлова Анна Викторовна**, и.о.зав. кафедрой социологии и управления персоналом  
Финансово-экономического института, доцент, кандидат экономических наук

*Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова  
пр. Ленина 1, г. Якутск, Республика Саха (Якутия), 677000, Россия  
e-mail: mikanya23@mail.ru*

**Попова Людмила Николаевна**, доцент кафедры социологии и управления персоналом  
Финансово-экономического института, кандидат философских наук

*Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова  
пр. Ленина 1, г. Якутск, Республика Саха (Якутия), 677000, Россия  
e-mail: ludaykt@rambler.ru*

#### DATA ABOUT THE AUTHORS

**Mikhaylova Anna Viktorovna**, acting department chair of sociology and human resource management of Financial and economic institute, associate professor, PhD in Economy Sciences

*Northeast federal university of M.K. Ammosov  
Lenin Ave. 1, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), 677000, Russia  
e-mail: mikanya23@mail.ru*

**Popova Lyudmila Nikolaevna**, associate professor of sociology and human resource management of Financial and economic institute, PhD in Philosophy Sciences  
*Northeast federal university of M.K. Ammosov*  
*Lenin Ave. 1, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), 677000, Russia*  
*e-mail: [ludaykt@rambler.ru](mailto:ludaykt@rambler.ru)*