

© Л. В. Кочорова, Б. Л. Цивьян, 2014 г.  
УДК [614.215:470.23-2]:368.42

**Л. В. Кочорова, Б. Л. Цивьян**

## **АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОК РАБОТОЙ ЖЕНСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА В СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения Первого Санкт-Петербургского государственного медицинского университета имени академика И. П. Павлова

### **ВВЕДЕНИЕ**

Вопросы изучения удовлетворенности пациентов различными аспектами доступности медицинской помощи стали в последние годы особенно актуальны [7–9]. Сведения об ограничении доступности медицинской помощи могут быть получены из различных источников, однако основным способом получения такой информации, позволяющим наиболее объективно и комплексно оценить различные аспекты организации предоставления медицинской помощи для пациентов, в том числе в системе обязательного медицинского страхования, остается метод социологического опроса [3, 4, 9]. Современное законодательство, регулирующее правоотношения сторон в этой сфере, определяет удовлетворенность пациентов как один из ведущих показателей работы медицинских организаций. В Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, принимаемой ежегодно Правительством Российской Федерации, установлено, что удовлетворенность населения медицинской помощью является одним из важнейших критериев оценки ее доступности и качества.

Оценка удовлетворенности пациентов методом социологического опроса приобретает особую актуальность при проведении исследований по конкретным профилям оказания медицинской помощи в медицинских организациях определенного типа, что позволяет формировать наиболее адресные управленческие решения, направленные на повышение доступности медицинской помощи [1, 5, 6].

Результаты социологического исследования уровня удовлетворенности застрахованных лиц первичной специализированной акушерско-гинекологической медицинской помощью, предоставляемой в женских консультациях системы обязательного медицинского страхования в Санкт-Петербурге, проведенного в 2014 г., рассматриваются в настоящей статье.

### **МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Для социологического исследования по оценке удовлетворенности пациенток женских консультаций Санкт-Петербурга применялся метод личного формализованного интервью. В исследовании приняли участие 2175 респондентов — пациенток 47 женских консультаций всех 18 районов Санкт-Петербурга. С целью обеспечения репрезентативности была сформирована квотная выборка, равнопропорциональная по полу, трем возрастным группам (18–34 года; 35–54 года и от 55 лет и старше) и району обслуживания пациенток женских консультаций.

Опросный лист для проведения исследования был разработан в соответствии с методическими рекомендациями Федерального фонда обязательного медицинского страхования [4].

Сведения, полученные в результате проведенного интервьюирования, были статистически обработаны с расчетом коэффициента удовлетворенности [4] (интегральный показатель, рассчитанный с учетом количества ответов респондентов «удовлетворены полностью», «скорее удовлетворены», «удовлетворены не в полной мере», «не удовлетворены», «затруднились ответить», максимальное значение которого равно единице), а также экстенсивных показателей.

Поскольку в связи со сложившимися принципами организации медицинской помощи в Санкт-Петербурге организационно-функциональной единицей, ответственной за предоставление первичной, в том числе специализированной акушерско-гинекологической медицинской помощи является район города, то полученные в ходе анализа показатели использовались для формирования сравнительных характеристик предоставления этого вида медицинской помощи в районах города.

### **РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ**

Результаты проведенного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан медицинской помощью в женских консультациях системы обязательного медицинского страхования в Санкт-Петербурге показали, что в целом значение коэффициента удовлетворенности граждан работой женской консультации составляет 0,88. Удовлетворенность работой женских консультаций отметили 88,6 % опрошенных, причем 67,6 % из них удовлетворены полностью. Значение полученных данных превышает целевой показатель, установленный для Санкт-Петербурга. В соответствии с действующей Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в Санкт-Петербурге в 2014 г. целевой показатель удовлетворенности населения медицинской помощью (процент

от числа опрошенных) должен составить 62,0 %, а к 2016 г. — 66,0 % [2].

Наблюдаются различия в оценке удовлетворенности доступностью медицинской помощи в женских консультациях среди участников опроса из различных районов Санкт-Петербурга. Наиболее высоко работу женских консультаций в целом оценили в Курортном и Петроградском районах (коэффициент удовлетворенности составил 0,98 и 0,96 соответственно), а наименьшие значения данного коэффициента отмечены в Красногвардейском и Центральном районах (0,79 и 0,80 соответственно).

Наиболее высоко пациентки женских консультаций оценивают отношение к ним медицинского персонала (коэффициент удовлетворенности составил 0,91). По оценке удовлетворенности отношением медицинского персонала женских консультаций лидируют, как и по оценке удовлетворенности работой в целом, Курортный и Петроградский районы с коэффициентом 0,97, а наименьшее значение коэффициента удовлетворенности граждан отношением медицинского персонала выявлено в Петродворцовом районе (0,79).

Также пациентки женских консультаций продемонстрировали высокий уровень удовлетворенности работой врачей (коэффициент 0,90) и качеством медицинской помощи (коэффициент 0,89). Пациентки женских консультаций 12 районов из 18 в большинстве своем полностью удовлетворены работой врачей, при этом коэффициент удовлетворенности составил более 0,90. В 6 районах уровень удовлетворенности пациенток работой врачей ниже, значение коэффициента удовлетворенности составляет менее 0,87, а самое низкое значение отмечено по Центральному и Кировскому районам (0,82 и 0,83 соответственно). Оценка удовлетворенности качеством медицинской помощи в женских консультациях в половине районов превышала значение коэффициента 0,90, в остальных районах коэффициент удовлетворенности составил более 0,80, наиболее низкий коэффициент отмечен в Кировском районе — 0,75.

Организацией записи на прием к врачам-акушерам-гинекологам женских консультаций полностью удовлетворены 64,4 % респондентов, еще 19,8 % ответили, что они «скорее удовлетворены». При этом значение коэффициента удовлетворенности только в трех районах Санкт-Петербурга превышает значение 0,90 (Курортный, Петроградский, Василеостровский), а в двух районах (Колпинский и Центральный) значение коэффициента удовлетворенности организацией записи на прием к врачу не превышает 0,7 (0,65 и 0,69 соответственно). В целом по Санкт-Петербургу коэффициент удовлетворенности женщин организацией записи на прием к врачам-акушерам-гинекологам женских консультаций составляет 0,82.

Похожая картина наблюдается при оценке удовлетворенности пациенток женских консультаций доступностью врачей. В целом по Санкт-Петербургу коэффициент удовлетворенности женщин доступностью врачей женских консультаций составляет 0,80. Пациентки женских консультаций трех районов (Курортный, Петроградский и Выборгский) в большей степени удовлетворены доступностью врачей (коэффициент удовлетворенности более 0,91), а коэффициент удовлетворенности доступностью врачей в Московском районе наиболее низкий — всего 0,66.

Коэффициент удовлетворенности пациенток женских консультаций их техническим оснащением в целом по Санкт-Петербургу составил 0,78. Наибольшее значение отмечено в Выборгском районе (0,91), а наименьшее — в Курортном и Петродворцовом районах (0,69 и 0,68 соответственно).

Одной из «болевых точек» доступности амбулаторной медицинской помощи являются очереди на прием к врачам, в регистратуру, в процедурные и диагностические кабинеты [9]. В Санкт-Петербурге вопросам управления потоками пациентов с целью минимизации времени ожидания гражданами в очередях в амбулаторно-поликлинических медицинских организациях в последние годы уделяется особое значение. В каждом районе города созданы центры записи граждан на прием к врачу по телефону, с которыми осуществляют взаимодействие большинство городских женских консультаций, широко распространена предварительная запись на прием к врачам посредством сети Интернет. При этом уровень удовлетворенности пациенток женских консультаций длительностью ожидания в очередях, в сравнении с другими аспектами деятельности женских консультаций, самый низкий. В целом по Санкт-Петербургу коэффициент удовлетворенности пациенток женских консультаций длительностью ожидания в очередях составил 0,73. Наибольшие значения коэффициента составляют 0,89 в Выборгском районе и 0,88 в Петроградском районе. Пациентки женских консультаций из 5 районов продемонстрировали наиболее низкий уровень удовлетворенности данным аспектом деятельности женской консультации — значение коэффициента составило менее 0,70, а в Колпинском и Калининском районах — менее 0,6.

Отдельно при проведении настоящего социологического исследования изучен вопрос экономической доступности медицинской помощи, а именно — использования гражданами личных денежных средств при лечении или обследовании в районной женской консультации. Оказалось, что 67,6 % респондентов ответили, что им никогда не приходилось тратить личные денежные средства при посещении своей женской консультации. Остальные участники опроса подтвердили, что им при-

ходилось оплачивать медицинские услуги в женских консультациях. Доля таких граждан различалась в районах Санкт-Петербурга и в ряде из них достигала 40–50 %. Меньше всего участников опроса, которым приходилось оплачивать медицинскую помощь в женских консультациях, выявлено в Невском и Фрунзенском районах (9 и 12 % соответственно).

## ВЫВОДЫ

Результаты социологического исследования уровня удовлетворенности граждан медицинской помощью в женских консультациях системы обязательного медицинского страхования в Санкт-Петербурге показали достаточно высокий уровень удовлетворенности пациенток их работой. При этом выявлены отдельные районы Санкт-Петербурга, в которых значение коэффициента удовлетворенности женщин медицинской помощью в женских консультациях существенно ниже, чем в целом по городу. Кроме того, определены отдельные параметры доступности и качества медицинской помощи в женских консультациях, являющиеся «проблемными» для различных районов Санкт-Петербурга, что может быть использовано при рейтинговании районов города и учтено при оценке деятельности районных органов исполнительной власти в сфере здравоохранения.

На основе полученных в ходе исследования данных возможна разработка управленческих решений, направленных на повышение доступности и качества медицинской помощи. Кроме того, анализ результатов подобного исследования, выявившего отношение граждан к медицинской помощи в женских консультациях, позволяет планировать последующие социологические опросы, направленные на углубленное изучение выявленных проблем.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Деларю В. В. Конкретные социологические исследования в медицине. — Волгоград, 2005. — 92 с.
2. Закон Санкт-Петербурга от 25 дек. 2013 г. № 775-142 «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов».
3. Кужель А. М., Строгонова О. Б., Поспелова В. Н., Маркова Н. В. Результаты пилотного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан медицинской помощью в амбулаторных медицинских организациях для взрослых Санкт-Петербурга // Менеджер здравоохранения. — 2013. — № 6. — С. 12–16.

4. Приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29 мая 2009 г. № 118 «Об утверждении методических рекомендаций „Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования“».

5. Решетников А. В. Методология исследований в социологии медицины. — М.: ММА им. И. М. Сеченова, 2000. — 238 с.

6. Решетников А. В. Медико-социологический мониторинг: руководство. — М.: Медицина, 2003. — 1048 с.

7. Светличная Т. Г., Цыганова О. А., Борчанинова Е. А. Анализ скрытой неудовлетворенности пациентов учреждений здравоохранения Республики Коми // Главврач. — 2011. — № 1. — С. 49–53.

8. Светличная Т. Г., Цыганова О. А., Кудрявцев А. В. Оценка удовлетворенности медицинской помощью пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений (по данным социологического опроса) // Здравоохранение Российской Федерации. — 2010. — № 3. — С. 18–21.

9. Строгонова О. Б. Научное обоснование формирования условий оптимизации доступности медицинской помощи в сфере обязательного медицинского страхования: автореф. дис. ... д-ра мед. наук. — СПб., 2014. — 44 с.

## РЕЗЮМЕ

*Л. В. Кочорова, Б. Л. Цивьян*

**Анализ удовлетворенности пациенток работой женских консультаций Санкт-Петербурга в системе обязательного медицинского страхования**

Опрошены 2175 пациенток женских консультаций Санкт-Петербурга в 2014 г. В целом коэффициент удовлетворенности медицинской помощью составил 0,88, имеются различия по отдельным аспектам предоставления медицинской помощи и по районам Санкт-Петербурга. Даны рекомендации по использованию полученных данных для повышения доступности медицинской помощи.

**Ключевые слова:** гинекологическая медицинская помощь, амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь женщинам.

## SUMMARY

*L. V. Kochorova, B. L. Tsiyvan*

**Analysis of female patients' satisfaction of medical care in antenatal clinic working at the system of compulsory medical insurance in Saint Petersburg**

2175 of patients were interviewed in 2014 year. The index of female patients' satisfaction of medical care in antenatal clinic is 0.88 but there are differences on some aspects of medical care and in districts of Saint Petersburg. It was recommended to use the obtained data for improving the availability of medical care.

**Key words:** gynecological care, women's ambulatory care.