

**ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СОЦИОЛОГИЯ И ИСТОРИЯ МЕДИЦИНЫ / PUBLIC HEALTH AND HEALTHCARE ORGANIZATION, SOCIOLOGY AND HISTORY OF MEDICINE**

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2023.128.88>

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ ПАЦИЕНТОВ ПЕРВИЧНОГО ЗВЕНА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (ПО ДАННЫМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА)**

Научная статья

Сагитова Г.Р.<sup>1</sup>, Антонова А.А.<sup>2,\*</sup>, Серeda В.М.<sup>3</sup>, Фараджова Д.М.<sup>4</sup>, Крупнова Ю.О.<sup>5</sup>, Фолионова Т.А.<sup>6</sup>, Золотовская Е.А.<sup>7</sup>, Розымурадов Д.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> ORCID : 0000-0002-8377-6212;

<sup>2</sup> ORCID : 0000-0003-2581-0408;

<sup>3</sup> ORCID : 0000-0001-8593-8601;

<sup>4</sup> ORCID : 0000-0001-5613-4225;

<sup>5</sup> ORCID : 0000-0002-7270-2269;

<sup>6</sup> ORCID : 0000-0001-9462-9632;

<sup>7</sup> ORCID : 0000-0002-5176-4647;

<sup>8</sup> ORCID : 0000-0001-5137-2048;

<sup>1, 2, 5, 6, 7, 8</sup> Астраханский государственный медицинский университет, Астрахань, Российская Федерация

<sup>3</sup> Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет, Санкт-Петербург, Российская Федерация

<sup>4</sup> Санкт-Петербургский государственный университет, Астрахань, Российская Федерация

\* Корреспондирующий автор (fduecn-2010[at]mail.ru)

**Аннотация**

В статье рассмотрены вопросы, связанные с оценкой удовлетворенности медицинской помощью пациентов первичного звена здравоохранения. Работа включала анкетный опрос, в котором участвовало 111 пациентов. Свыше 68,5% опрошенных респондентов отметили корректность, доброжелательность, вежливость и внимательность в общении врачей с пациентами. Больше половины опрошенных пациентов – 79,3% – полностью удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в поликлинике. Только 69,4% респондентов удовлетворены качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации. Медицинскую помощь у врача, менее чем за семь дней с момента обращения в медицинскую организацию, получили более половины опрошенных (61,3%). Удовлетворенность пациентов доступностью медицинской помощи на дому составила более 63,9%.

**Ключевые слова:** удовлетворенность медицинской помощи, качество медицинской помощи, социологический опрос.

**THE EVALUATION OF SATISFACTION WITH MEDICAL CARE OF PRIMARY CARE PATIENTS (BASED ON THE DATA OF A SOCIOLOGICAL SURVEY)**

Research article

Sagitova G.R.<sup>1</sup>, Antonova A.A.<sup>2,\*</sup>, Sereda V.M.<sup>3</sup>, Faradzkhova D.M.<sup>4</sup>, Krupnova Y.O.<sup>5</sup>, Folionova T.A.<sup>6</sup>, Zolotovskaya Y.A.<sup>7</sup>, Rozimuradov D.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> ORCID : 0000-0002-8377-6212;

<sup>2</sup> ORCID : 0000-0003-2581-0408;

<sup>3</sup> ORCID : 0000-0001-8593-8601;

<sup>4</sup> ORCID : 0000-0001-5613-4225;

<sup>5</sup> ORCID : 0000-0002-7270-2269;

<sup>6</sup> ORCID : 0000-0001-9462-9632;

<sup>7</sup> ORCID : 0000-0002-5176-4647;

<sup>8</sup> ORCID : 0000-0001-5137-2048;

<sup>1, 2, 5, 6, 7, 8</sup> Astrakhan State Medical University, Astrakhan, Russian Federation

<sup>3</sup> St. Petersburg State Pediatric Medical University, Saint-Petersburg, Russian Federation

<sup>4</sup> St. Petersburg State University, Astrakhan, Russian Federation

\* Corresponding author (fduecn-2010[at]mail.ru)

**Abstract**

The article examines the issues related to the evaluation of satisfaction with medical care of primary care patients. The work included a questionnaire survey in which 111 patients participated. Over 68.5% of the respondents noted tactfulness, friendliness, politeness and attentiveness in doctors' communication with patients. More than half of the patients surveyed – 79.3% – are fully satisfied with the conditions of medical care in the outpatient clinic. Only 69.4% of respondents are satisfied with the quality and completeness of information posted on the official website of the medical organization. More than half of respondents (61.3%) received medical care from a doctor in less than seven days from the moment of applying to a medical organization. Satisfaction of patients with the accessibility of medical care at home was more than 63.9%.

**Keywords:** satisfaction with medical care, quality of medical care, sociological survey.

## Введение

В последние годы в результате сложных социально-экономических процессов, оказавших негативное влияние на здоровье населения, повысилась смертность, особенно в трудоспособном возрасте. Одной из приоритетных задач современного здравоохранения является снижение уровня заболеваемости и смертности от неинфекционных заболеваний. Несмотря на непрерывный рост объема и возможностей медицинской помощи, интенсификации и индустриализация лечебно-диагностического процесса, часть населения продолжает испытывать трудности в доступе и качестве медицинской помощи [1], [3], [4], [5].

Обеспечение доступности медицинской помощи и повышение эффективности услуг в сфере здравоохранения являются приоритетными направлениями федеральных и региональных программ развития здравоохранения [6], [8], [9], [10].

Совершенствование многоплановой работы лечебно-профилактической службы по управлению и диагностике становится возможным и эффективным в результате использования автоматизированной системы [4], [6], [7], [8].

Это актуализирует необходимость проведения оценки качества медицинских услуг пациентами. Именно социологический опрос потребителей медицинских услуг является каналом обратной связи, взаимодействия врача и пациента с результатом реальной медицинской помощи.

**Цель исследования:** оценка удовлетворенности медицинской помощью пациентов первичного звена здравоохранения.

## Методы и принципы исследования

Работа включала анонимный социологический опрос, в котором участвовало 111 пациентов, старше 18 лет, обратившиеся в поликлиники в период ноября-декабря 2022 года, г. Астрахани. Для сбора данных применяли метод анонимного анкетирования. Отбор респондентов носил случайный характер. Данный раздел научного исследования включал в себя анализ удовлетворенности по вопросам качества и доступности медицинской помощи пациентов первичного звена здравоохранения.

Статистическую обработку проводили с использованием Microsoft Excel и методов описательной статистики.

## Основные результаты

Анализ полученного материала показал, что среди респондентов 79,3% были женщины, 20,7% - мужчины. Преобладание числа женщин-респондентов, по-видимому, объясняется большей активностью последних при социологических опросах. Больше всего проявили интерес к опросу лица в возрасте от 21 до 30 лет (58,6%), от 31 до 40 лет – 27% и от 41 до 50 лет – 14,4%. По уровню образования опрошенных около 60% имели высшее, среднее специальное – 40%. По социальному положению наибольший удельный вес имели служащие, студенты, пенсионеры.

Необходимо отметить, что одним из условий удовлетворенности пациентов, является соблюдение вопросов медицинской этики и деонтологии. Свыше 68,5% опрошенных респондентов отметили корректность, доброжелательность, вежливость и внимательность в общении врачей с пациентами (37,8% – хорошее и 30,7% – отличное). 26,1% пациентов отмечают удовлетворительное поведение медицинских работников, 5,4% – некорректное поведение по отношению к пациентам (3,6% – плохое и 1,8% – крайне плохое). Также, 6,3% пациентов недовольны обращением медицинских сестер с пациентами (1,8% – плохое и 4,5% – крайне плохое) (рис. 1). Все это свидетельствует о проблемах между пациентом и врачом, а также между пациентом и средним медперсоналом. Необходимо проведение систематической работы с персоналом поликлиник по этике и деонтологии общения.

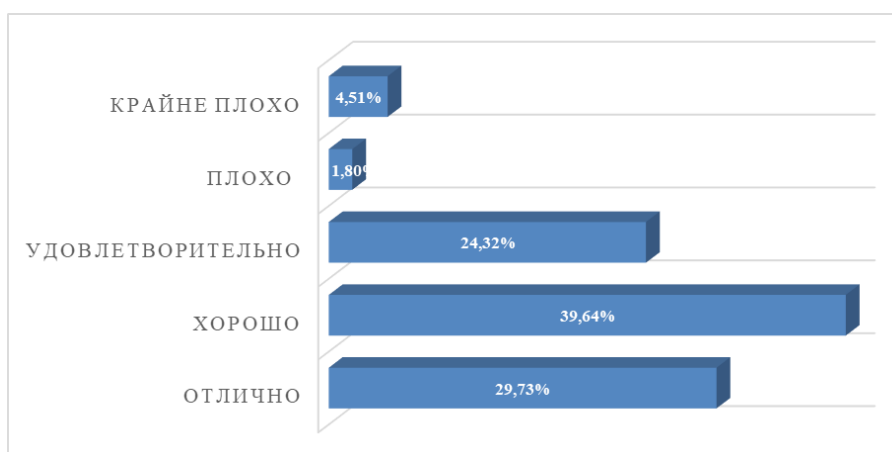


Рисунок 1 - Оценка обращений медицинских сестер с пациентами  
DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2023.128.88.1>

Доверие к врачу напрямую связано с обследованием и лечением пациента, открытостью врача, объемом информирования пациента, доходчивостью разъяснений, рекомендаций и назначений. Как видно из диаграммы (рис. 2, 3, 4), только более половины опрошенных пациентов удовлетворены объемом информирования, доходчивостью разъяснений, рекомендаций и назначений.

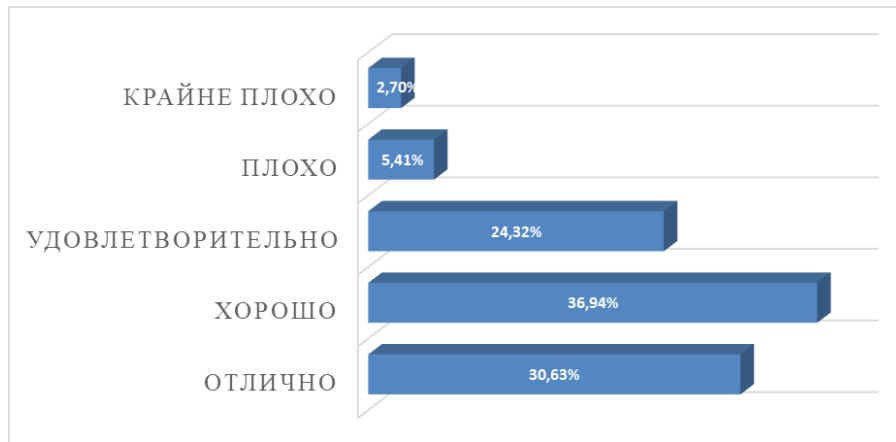


Рисунок 2 - Оценка уровня удовлетворенности рекомендованными исследованиями  
DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2023.128.88.2>

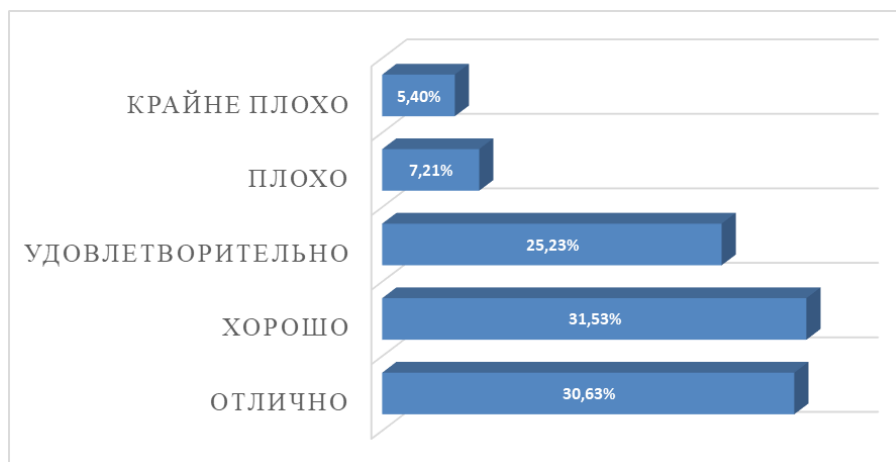


Рисунок 3 - Оценка уровня удовлетворенности проведенными исследованиями  
DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2023.128.88.3>

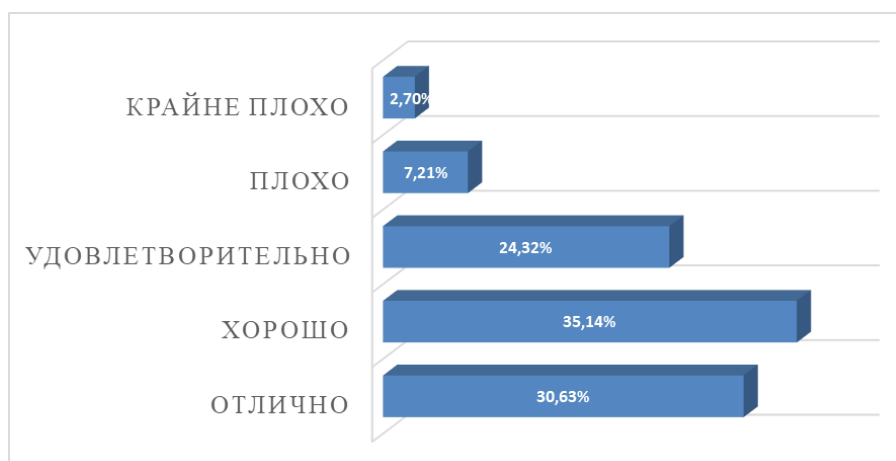


Рисунок 4 - Оценка уровня удовлетворенности назначенным лечением  
DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2023.128.88.4>

Проводилась оценка условий ожидания приема пациента в поликлинике (наличие свободных мест ожидания возле кабинетов, чистота помещения, наличие туалета, питьевой воды (кулера)): 31,5% – полностью удовлетворены, 40,6% – частично удовлетворены, 10,8% – полностью не удовлетворены и 17,1% – скорее не удовлетворены.

Больше половины опрошенных пациентов 79,3% полностью удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в поликлинике. Только 69,4% респондентов удовлетворены качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации.

Свыше половины опрошенных пациентов 76,6% отметили, что при обращении к врачу, удалось записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию.

Свыше 51,4% пациентов отметили, что записывались на прием к врачу по телефону в течение дня, а 2,7% удалось записаться в течение двух дней. К сожалению 19,8% респондентам не удалось записаться на прием к врачу по телефону.

При этом участники опроса заявили, что они знают об иных способах записаться дистанционно. 49,6% не используют данную услугу, 19,8% – не удалось записаться и только 30,6% опрошенным удалось записаться на прием к врачу через интернет (19,8% – записались в течение 30 минут, 7,2% – в течение часа и 3,6% – в течение дня).

В то же время, 47,7% пациентам удалось записаться на прием к врачу через лечащего врача в течение 15 минут, 8,1% – не удалось записаться и 44,2% не пользовались данной услугой.

Медицинскую помощь у врача, менее чем за семь дней с момента обращения в медицинскую организацию, получили более половины опрошенных (61,3%) и только 38,7% - более семи дней.

Положительная динамика наблюдается в отношении критерия «длительности ожидания приема врача»: 36,9% респондентов отметили, что ожидали приема не более 10 минут, 17,2% – не более 15 минут, 12,6% – не более 20 минут, 10,8% – не более 30 минут, 22,5% – более 30 минут.

Ожидание очереди на проведение, рекомендуемых лечащим врачом, консультаций специалистов, лабораторно-инструментальных исследований является элементом, характеризующим доступность медицинской помощи. В среднем, 69,4% респондентов поликлиник смогли пройти диагностические исследования в недельный срок, 30,6% - более недели.

Выявлена высокая удовлетворенность (более 63,9%) пациентов доступностью медицинской помощи пациентам на дому. 44,1% респондентов указали, что помощь была оказана на дому вовремя, в течение часа; 19,8% – помощь была оказана, но только позже, чем это требовалось. Одна четверть респондентов (28,8%) хотят перейти на обслуживание в другую медицинскую организацию и 38,7% пациентов ответили «пока не знаю».

Респондентам предлагалось высказать свои пожелания по улучшению качества медицинской помощи в поликлинике. В основном это были предложения по улучшению кадрового обеспечения учреждения, расширение перечня оказываемых медицинских услуг и совершенствование организационных аспектов, таких как длительное ожидание в очереди, вопросы записи на исследования и др.

### Заключение

Таким образом, все вышеперечисленное свидетельствует о существенной проблеме в удовлетворенности пациентов уровнем доступности медицинских услуг. Существует необходимость определенных преобразований в организации медицинской помощи. Постоянный мониторинг и контроль оценки удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи, позволит провести своевременную корректировку по совершенствованию медицинского обслуживания.

### Конфликт интересов

Не указан.

### Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

### Conflict of Interest

None declared.

### Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

### Список литературы / References

1. Микерова М.С. Разработка и стандартизация критериев оценки удовлетворенности пациента как компонента качества медицинской помощи / М.С. Микерова, Е.А. Каровайкина, А.С. Гараева // Проблемы стандартизации в здравоохранении. — 2019. — 5-6. — с. 24-29.
2. Панкратова Е.С. Оценка удовлетворенности качеством оказания амбулаторной медицинской помощи в Кировском клинично-диагностическом центре / Е.С. Панкратова, Д.С. Зюзева, П.Д. Ерофеева и др. // Студенческий вестник. — 2019. — 47-4(97). — с. 53-55.
3. Кулешова А.Н. Оценка удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи в государственной и частной медицинской сети / А.Н. Кулешова, М.В. Смоляков // Неделя науки. — 2019. — с. 12-13.
4. Петряхин Д.Н. Оценка удовлетворенности военных пенсионеров некоторыми видами медицинской помощи / Д.Н. Петряхин, В.В. Иванов // Известия Российской военно-медицинской академии. — 2019. — Т. 38. — 4. — с. 102-104.
5. Романов А.С. Оценка удовлетворенности пациентов медицинской помощью: методические и практические подходы / А.С. Романов // Главврач. — 2020. — 5. — с. 69-74.
6. Ситникова Т.Н. Оценка удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи на терапевтическом участке / Т.Н. Ситникова // Университетская медицина Урала. — 2019. — Т. 5. — 2(17). — с. 87-89.

7. Захарова Е.В. Социологические исследования удовлетворенности пациентов в комплексной оценке качества медицинской помощи (на примере города Абакана) / Е.В. Захарова, И.Л. Сизикова // Современные исследования социальных проблем. — 2011. — Т. 5. — 1. — с. 227-229.
8. Жуковская М.С. Оценка степени удовлетворенности пациента качеством оказания медицинской помощи / М.С. Жуковская // Главврач. — 2018. — 2. — с. 56-59.
9. Олейник А.В. Состояние социальной эффективности здравоохранения (по данным оценки удовлетворенности пациентов оказанной помощью) / А.В. Олейник, Н.А. Садовникова, Д.Л. Мушников и др. // Образовательный вестник Сознание. — 2020. — Т. 22. — 2. — с. 10-15.
10. Сандаков Я.П. Оценка удовлетворенности пациентов / Я.П. Сандаков, А.В. Кочубей, В.В. Кочубей и др. // Вестник Всероссийского общества специалистов по медико-социальной экспертизе, реабилитации и реабилитационной индустрии. — 2019. — 3. — с. 84-91.

### Список литературы на английском языке / References in English

1. Mikerova M.S. Razrabotka i standartizacija kriteriev ocenki udovletvorennosti pacienta kak komponenta kachestva medicinskoj pomoshhi [Development and Standardization of Criteria for Assessing Patient Satisfaction as a Component of the Quality of Medical Care] / M.S. Mikerova, E.A. Karovajkina, A.S. Garaeva // Problemy standartizacii v zdavoohranenii [Problems of Standardization in Healthcare]. — 2019. — 5-6. — p. 24-29. [in Russian].
2. Pankratova E.S. Ocenka udovletvorennosti kachestvom okazaniya ambulatornoj medicinskoj pomoshhi v Kirovskom kliniko-diagnosticheskom centre [Assessment of Satisfaction with the Quality of Outpatient Care in the Kirov Clinical Diagnostic Center] / E.S. Pankratova, D.S. Zjuzeva, P.D. Erofeeva et al. // Studencheskij vestnik [Student Bulletin]. — 2019. — 47-4(97). — p. 53-55. [in Russian].
3. Kuleshova A.N. Ocenka udovletvorennosti pacientov kachestvom okazaniya medicinskoj pomoshhi v gosudarstvennoj i chastnoj medicinskoj seti [Assessment of Patient Satisfaction with the Quality of Medical Care in the State and Private Medical Network] / A.N. Kuleshova, M.V. Smoljakov // Nedelja nauki [In the Collection: Week of Science]. — 2019. — p. 12-13. [in Russian].
4. Petrjahn D.N. Ocenka udovletvorennosti voennyh pensionerov nekotorymi vidami medicinskoj pomoshhi [Satisfaction Assessment of Military Pensioners with Some Types of Medical Care] / D.N. Petrjahn, V.V. Ivanov // Izvestija Rossijskoj voenno-medicinskoj akademii [Proceedings of the Russian Military Medical Academy]. — 2019. — Vol. 38. — 4. — p. 102-104. [in Russian].
5. Romanov A.S. Ocenka udovletvorennosti pacientov medicinskoj pomoshh'ju: metodicheskie i prakticheskie podhody [Assessment of Patient Satisfaction with Medical Care: Methodological and Practical Approaches] / A.S. Romanov // Glavvrach [Chief Physician]. — 2020. — 5. — p. 69-74. [in Russian].
6. Sitnikova T.N. Ocenka udovletvorennosti pacientov kachestvom okazaniya medicinskoj pomoshhi na terapevticheskom uchastke [Assessment of Patient Satisfaction with the Quality of Medical Care in the Therapeutic Area] / T.N. Sitnikova // Universitetskaja medicina Urala [University Medicine of the Urals]. — 2019. — Vol. 5. — 2(17). — p. 87-89. [in Russian].
7. Zaharova E.V. Sociologicheskie issledovanija udovletvorennosti pacientov v kompleksnoj ocenke kachestva medicinskoj pomoshhi (na primere goroda Abakana) [Sociological Studies of Patient Satisfaction in a Comprehensive Assessment of the Quality of Medical Care (on the example of the city of Abakan)] / E.V. Zaharova, I.L. Sizikova // Sovremennye issledovanija social'nyh problem [Modern Studies of Social Problems]. — 2011. — Vol. 5. — 1. — p. 227-229. [in Russian].
8. Zhukovskaja M.S. Ocenka stepeni udovletvorennosti pacienta kachestvom okazaniya medicinskoj pomoshhi [Assessment of the Degree of Patient Satisfaction with the Quality of Medical Care] / M.S. Zhukovskaja // Glavvrach [Chief Physician]. — 2018. — 2. — p. 56-59. [in Russian].
9. Olejnik A.V. Sostojanie social'noj jeffektivnosti zdavoohranenija (po dannym ocenki udovletvorennosti pacientov okazanoj pomoshh'ju) [The State of Social Efficiency of Healthcare (according to the assessment of patient satisfaction with the care provided)] / A.V. Olejnik, N.A. Sadovnikova, D.L. Mushnikov et al. // Obrazovatel'nyj vestnik Soznanie [Educational Bulletin Consciousness]. — 2020. — Vol. 22. — 2. — p. 10-15. [in Russian].
10. Sandakov Ja.P. Ocenka udovletvorennosti pacientov [Assessment of Patient Satisfaction] / Ja.P. Sandakov, A.V. Kochubej, V.V. Kochubej et al. // Vestnik Vserossijskogo obshhestva specialistov po mediko-social'noj jekspertize, rehabilitacii i реабилитационной индустрии [Bulletin of the All-Russian Society of Specialists in Medical and Social Expertise, Rehabilitation and the Rehabilitation Industry]. — 2019. — 3. — p. 84-91. [in Russian].