

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ КАК КРИТЕРИЙ КАЧЕСТВА ПЛАТНОЙ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Дмитрий Андреевич Липинский¹, Марина Юрьевна Абросимова^{2*}

¹Медицинский научно-исследовательский центр «Третий глаз», г. Казань,

²Казанский государственный медицинский университет

Реферат

Цель. Провести анкетирование пациентов частной клиники для изучения проблем качества офтальмологической помощи.

Методы. Опрос 108 пациентов проводили по специально разработанной анкете. При проведении типологической и вариационной группировки были вычислены относительные и средние статистические величины, критерии достоверности разности величин.

Результаты. При выборе частной клиники молодежь чаще полагается на рекламу, тогда как старшее поколение — на мнение родственников и знакомых. К платным услугам опрошенные пациенты обратились, поскольку верят в их более высокое качество, при этом 59,3% респондентов уверены, что качество медицинского обслуживания улучшается, если за него платят. Услуги платной клиники для большинства опрошенных клиентов клиники вполне доступны (предлагаемая стоимость услуг является умеренной, транспортная доступность, временные затраты на дорогу и ожидание приёма вполне приемлемы). В целом получена позитивная оценка потребителями сотрудников клиники и её деятельности: взаимоотношения с врачом характеризуются высокой степенью доверия, внимательным и уважительным отношением, полным пониманием проблем пациента со стороны медицинского персонала. Большинство респондентов (92,6%) считают своего лечащего врача специалистом высокой квалификации. Структура причин неудовлетворённости платными медицинскими услугами в целом представлена несоответствием цены и качества, низким эффектом от лечения, который тесно сопряжён с компетентностью персонала, и некорректным поведением медицинских работников.

Вывод. Проведённое исследование показало достаточно высокую удовлетворённость медицинскими услугами, предоставляемыми в частной клинике.

Ключевые слова: офтальмологическая помощь, качество, удовлетворённость, частная медицина.

PATIENT SATISFACTION AS A QUALITY CRITERION OF PAID OPHTHALMOLOGIC AID D.A. Lipinskiy¹, M.Yu. Abrosimova². ¹Medical Scientific and Research Center «Third Eye», Kazan, Russia, ²Kazan State Medical University, Kazan. **Aim.** Conduct a questionnaire survey of in private clinic patients to study the problems of ophthalmologic aid quality. **Methods.** The survey included 108 patients who filled in a specially designed questionnaire. Typological and variation analysis was performed, relative and mean statistical values were calculated; statistical significance of revealed differences was checked. **Results.** When choosing a private clinic, young people often rely on advertising, while the older patients — on the opinion of relatives and friends. Patients seek for paid services because they believe in a higher healthcare, with 59.3% of respondents believe that the quality of care is improved if they pay. Services of paid clinics are quite affordable for the majority of the interviewed patients (proposed service cost is moderate, transport accessibility, travelling time and admission queue time are quite acceptable). Generally, consumers gave a positive assessment of the clinic staff and its activities as a whole: the relationship with the doctor was characterized as trustful, attentive and respectful, involving a complete understanding of patient's problems by the medical staff. Most respondents (92.6%) find their physician a specialist of high qualification. The main reasons for dissatisfaction with paid medical services are discrepancy between price and quality, low treatment effect, which is closely coupled with the staff competence and incorrect behavior of health workers. **Conclusion.** The conducted survey showed high satisfaction with medical services provided in a private clinic. **Keywords:** ophthalmologic aid, quality, satisfaction, private medicine.

По данным Всемирной организации здравоохранения в мире 45 млн слепых людей и 135 млн с серьёзными нарушениями зрения. Заболеваемость болезнями глаза и его придаточного аппарата в России неуклонно возрастает и в большинстве регионов превышает среднеевропейские показатели в 1,5–2 раза [2, 4].

В этой связи одной из важнейших задач в решении проблемы охраны офтальмологического здоровья населения является обеспечение качества медицинской помощи. Достижение необходимой эффективности в офтальмологии возможно только при наличии информации о механизмах её формирования на основе комплексной научной характеристики объективных (состояние здоровья) и субъективных (восприятие пациентом качества предоставленной

медицинской услуги) факторов [1]. Степень удовлетворения потребности населения в получении доступной и качественной медицинской помощи является одним из важных компонентов современного подхода к улучшению качества медицинского обслуживания и рассматривается как обязательное условие социальной приемлемости здравоохранения [3, 5].

Поскольку в российской офтальмологии работы, посвящённые изучению удовлетворённости пациентов состоянием платной медицинской помощи, практически отсутствуют, нам представляется важным изучить состояние этого вопроса.

Цель исследования — провести анкетирование пациентов частной клиники для оценки проблем качества офтальмологической помощи.

Исследование проводили по специально разработанной анкете, которая состояла из

Распределение пациентов по возрасту и полу (%)

Пол	Возраст, годы			Общий итог
	До 30	30-59	Старше 60	
Мужчины	3,7	29,6	9,3	42,6
Женщины	18,5	25,9	13	57,4
Общий итог	22,2	55,6	22,2	100

блоков вопросов о причинах выбора платных услуг, их доступности, удовлетворённости взаимоотношениями с медицинским персоналом и предоставленными услугами в целом. В анонимном опросе приняли участие 108 пациентов одной из частных офтальмологических клиник г. Казани в возрасте от 30 до 59 лет (табл. 1). Каждый пятый респондент (22,2%) был молодым (до 30 лет) или пожилым (старше 60 лет) пациентом. Оценку достоверности разности результатов проводили с помощью ошибки репрезентативности интенсивного показателя с использованием критерия Стьюдента. В нашем исследовании мы приняли вероятность безошибочного прогноза, равную 95%, то есть число случаев генеральной совокупности, в которых возможны отклонения от закономерностей, установленных при выборочном исследовании, не будут превышать 5%, таким образом результат оценивали как достоверный при вероятности ошибки показателя меньше 0,05.

В офтальмологическую клинику 100 участников исследования (92,6±2,5%) обратились впервые, большинство из них узнали о данном учреждении от знакомых или родственников (79 человек, 73,1%). Реклама привела в платную клинику 31 пациента (28,7±4,4% всех опрошенных). Молодые пациенты достоверно чаще верили рекламе ($p < 0,01$), тогда как респонденты более старших возрастных групп прислушиваются в основном к мнению знакомых и родственников (рис. 1).

Несмотря на то, что по мнению 69 (63,9±4,6%) респондентов проблема могла быть решена в

другом учреждении, 50 (46,3±4,8%) из 108 опрошенных обратились в частную клинику, так как знали людей, которые здесь уже прошли успешное лечение. К советам знакомых и близких прислушались 26 (24,1±4,1%) человек, а 16 (14,8±3,4%) респондентов не знали, куда ещё можно было обратиться за подобной помощью. Незначительная часть опрошенных (4 человека, 3,7±1,8%) указали на невозможность получения необходимого лечения в других клиниках и столько же – на положительный опыт предыдущих обращений в это медицинское учреждение.

Большинство граждан (90 человек, 83,3%) обратились в платную клинику из-за высокого качества предоставляемых здесь медицинских услуг. Среди мотивации обращения отмечалось также «внимательное отношение персонала» (46 человек, 42,6%), которое наименее значимо было для группы респондентов старше 60 лет (16,7±3,6%). Третье и четвёртое места заняли ответы «Отсутствие необходимого лечения в районной поликлинике» (39 человек, 36,1±4,6%) и «Не надо сидеть в очереди» (34 человека, 31,5±4,5%). Почти каждый десятый пациент (9,3%) обратился за платным лечением, так как не доверяет врачу в государственной медицинской организации. Последний вариант ответа достоверно чаще выбирали молодые респонденты (25,0±4,2%), а среди лиц 60 лет и старше такой ответ отсутствовал.

Следовательно, при обращении в платную клинику более молодые пациенты полагаются на рекламу, тогда как старшее поколение доверяет в первую очередь мнению родственников и знакомых. Свой выбор практически все респон-

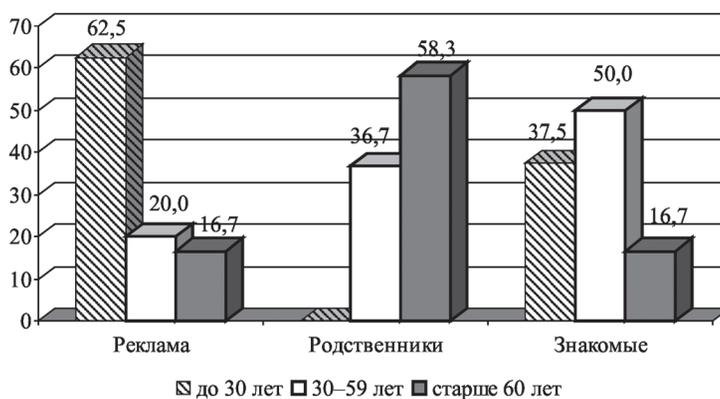


Рис. 1. Распределение пациентов в зависимости от источника информации о платной клинике и возраста (на 100 опрошенных).

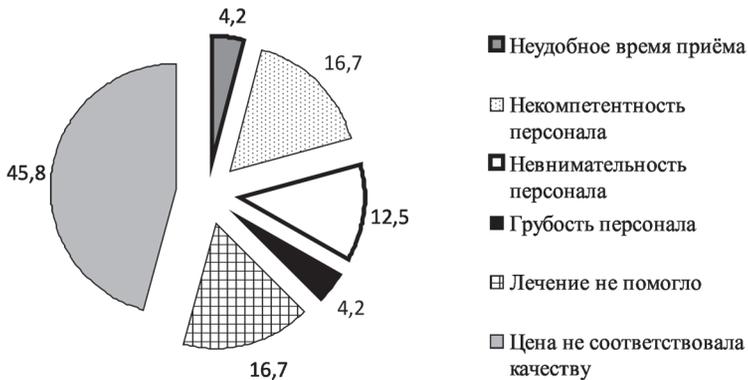


Рис. 2. Структура причин неудовлетворённости клиентов частной офтальмологической клиники платными медицинскими услугами в целом (%).

денты обосновывают более высоким качеством платных медицинских услуг.

Большинство граждан всегда удовлетворены платными медицинскими услугами (74 опрошенных, 71,2±4,4%), 30 (28,8±4,4%) человек – лишь иногда, 4 респондента не ответили на данный вопрос. В структуре причин неудовлетворённости этим видом помощи на первом месте находилось несоответствие цены и качества (рис. 2). Некомпетентность персонала и отсутствие эффекта от лечения заняли второе место (16,7±3,6%). Далее следует невнимательность персонала клиники (12,5±3,2%).

Таким образом, структуру причин неудовлетворённости платными медицинскими услугами можно представить тремя составляющими: (1) соответствие цены и качества; (2) эффект от лечения, который тесно сопряжён с компетентностью персонала; (3) поведение медицинских работников.

Обеспечение доступности – одно из первоочередных требований к качеству медицинской помощи. Для её оценки использовали такие характеристики, как возможность получения платных услуг или платежеспособность граждан; время,

потраченное на путь к лечебному учреждению; время ожидания приёма; реализация права свободного выбора учреждения и лечащего врача.

По данным проведённого опроса, у 67,6±4,5% семей опрошенных пациентов материальное обеспечение находится на уровне прожиточного минимума. В каждой пятой семье оно выше (23,1±4,1%) и лишь в 5,6±2,2% случаев значительно выше прожиточного минимума. В бедности проживают 4 (3,7%±2,2) семьи респондентов.

Изучены источники средств респондентов на лечение в платной клинике (рис. 3). Вполне закономерно, что для всех семей с низким уровнем жизни таким источником стала помощь родственников.

Используют только свои сбережения пациенты с очень высоким обеспечением. Соответственно у всех пациентов с прожиточным минимумом, значительно превышающим минимальный, есть материальная возможность из личных средств оплачивать лечение. Средства родственников в качестве единственного источника оплаты медицинских услуг присутствуют только у пациентов с низким уровнем жизни.

За медицинской помощью обращаются толь-

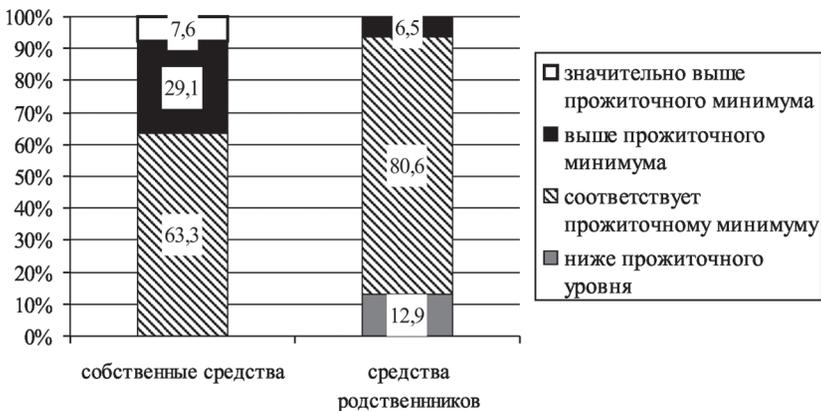


Рис. 3. Источники средств опрошенных граждан на лечение в платной клинике в зависимости от уровня обеспеченности их семей (%).

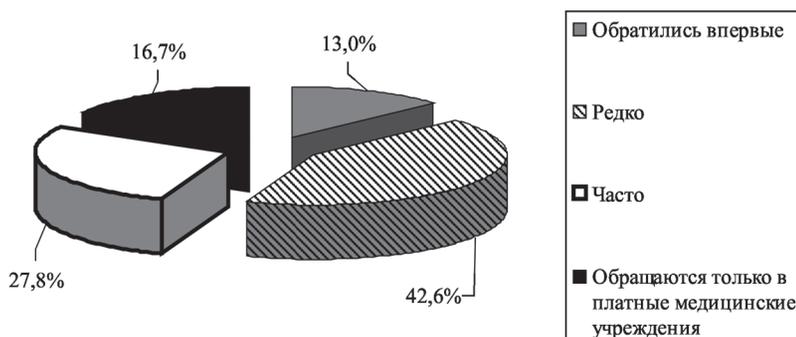


Рис. 4. Частота обращения опрошенных пациентов в платные клиники.

ко в платные клиники 16,7% из группы опрошенных пациентов (рис. 4). Более 40% пользуются платными услугами довольно редко.

В ходе анализа установлено, что взаимосвязь между уровнем дохода пациента и частотой обращения за платными услугами отсутствует. В то же время мужчины значительно чаще обращаются только в частные клиники (30,4±4,4% положительных ответов мужчин против 6,5±2,4% среди женщин, $p < 0,01$). Уверены, что качество медицинского обслуживания улучшается, если за него платят, 64 (59,3±4,7) опрошенных человека.

По данным исследования, большинство респондентов (88 пациентов, 81,5%) считают стоимость услуг в данной офтальмологической клинике умеренной, из них 56,8% — лица в возрасте от 30 до 59 лет. Все молодые пациенты стоимость воспринимают как умеренную. Для 12 (11,1%) человек предлагаемая медицинская помощь является довольно или очень дорогой. Последний вариант ответа выбирали только лица пожилого возраста. Затруднились с ответом 7,4±2,5% граждан, возраст которых составляет от 30 до 59 лет (75%) и старше 59 лет (25%).

Согласно Федеральному закону №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», доступность медицинской помощи обеспечивается «транспортной доступностью медицинских организаций для всех групп населения, в том числе инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения». По данным нашего исследования, каждый третий респондент (33,3%) добирается до клиники собственным транспортом, а 31,6±5,4% подвозят родственники, друзья или знакомые. Общественный транспорт используют 26 (24,1±4,1%) пациентов, такси — 13 (12,0±3,1).

Большинство респондентов достаточно легко добираются до частной клиники. Так, две трети группы опрошенных затрачивают на дорогу до 30 мин. Лишь у 19 (17,6±3,7) респондентов на это уходит час и более.

Доступность медицинских услуг напрямую зависит от временных затрат на ожидание и получение медицинской помощи. Считают для себя соответствующее время ожидания приёма

вполне приемлемым 95,4±2,0% пациентов, для остальных (4,6±2,0%) оно не является важным параметром. Все респонденты назначенное время считают удобным, в том числе у 20 (18,5±3,7%) из 108 участников исследования была возможность его самостоятельного выбора.

При оценке межперсональных отношений как одной из важнейших составляющих качества медицинской помощи мы учитывали доброжелательную и уважительную атмосферу в учреждении, возможность получить от врача нужную информацию, степень доверия лечащему врачу. Большинство респондентов (98,1±1,3%) указали на внимательное и уважительное отношение медицинского персонала, остальные (1,9±1,3%) затруднились с ответом. На деликатность врача во время беседы указали 105 (97,2±1,6%) респондентов, в том числе по мнению 39,8±4,6% опрошенных доктор был очень деликатным. Достаточно высоко оценили профессиональный уровень всего персонала 69 (63,9±4,6) граждан, а более трети группы опрошенных (36,1±4,6) поставили очень высокие оценки.

Результаты исследования показали, что большинство пациентов (99 человек, 93,4±2,4%) полностью доверяют своему лечащему врачу, 93 (86,2±5,0%) человека довольны его работой, 100 (92,6±2,5%) считают его специалистом высокой квалификации. Затруднились выразить свое отношение лишь 7 (6,6±2,4%) участников опроса. Полученные результаты могут свидетельствовать о высокой степени доверия.

На вопрос «Если вы недовольны (или не вполне довольны) лечащим врачом, то в чём причина?» откликнулись лишь 4 респондента. Среди причин недовольства все указали только на недостаточное внимание.

Уровень комфортности помещений медицинского учреждения оказывает психологическое воздействие на пациентов, обуславливая высокие потребительские оценки. Следовательно, данный параметр косвенно может свидетельствовать о качестве медицинского обслуживания. Большинство респондентов указали на достаточный комфорт и уют в клинике, в том числе для каждого пятого платная клиника

является очень комфортабельной. В то же время 7 (6,5±2,4%) пациентов отметили недостаточную комфортность, 2 (1,9%±1,3) — полное её отсутствие. Последний вариант ответа выбрали только женщины пожилого возраста.

В целом работу клиники все пациенты вне зависимости от половозрастных характеристик и уровня образования оценили на «хорошо» (67,6±4,5%) и «отлично» (32,4±4,5%). Не удивительно, что 97,2±1,2% респондентов остались вполне удовлетворёнными помощью, полученной в клинике. Остальные 2,8±1,6% пациентов (3 человека) не определились с ответом. Большинство участников исследования (94,4±2,2%) отметили получение необходимой им помощи в полном объёме. 6 пациентов затруднились с ответом на данный вопрос.

Высокий уровень удовлетворённости медицинской помощью подтверждают также следующие результаты. Без сомнений вновь обратились бы за помощью в данное учреждение и рекомендовали бы его своим знакомым и близким 65,7±4,6% посетителей платной клиники. Каждый третий пациент (34,4±4,6%) отметил возможность повторного обращения и положительных рекомендаций другим гражданам.

ВЫВОДЫ

1. При выборе частной клиники молодежь полагается на рекламу, тогда как старшее поколение — на мнение родственников и знакомых.

2. К платным услугам опрошенные пациенты обратились, поскольку верят в их более высокое качество, при этом более половины группы респондентов уверены, что качество медицинского обслуживания улучшается, если за него платят.

3. Услуги платной клиники для большинства опрошенных клиентов вполне доступны (предлагаемая стоимость услуг является умеренной, транспортная доступность, временные затраты на дорогу и ожидание приёма вполне приемлемы).

4. В целом получена позитивная оценка потребителями сотрудников клиники и её деятельности: взаимоотношения с врачом характеризуются высокой степенью доверия, внимательным и уважительным отношением, полным пониманием проблем пациента со стороны медицинского персонала. Большинство посетителей считают своего лечащего врача специалистом высокой квалификации.

5. Структура причин неудовлетворённости платными медицинскими услугами в целом представлена несоответствием цены и качества, низким эффектом от лечения, который тесно сопряжён с компетентностью персонала и некорректным поведением медицинских работников.

6. Таким образом, проведённое исследование показало достаточно высокую удовлетворённость медицинскими услугами, предоставляемыми в частной клинике. Выявленные недостатки помогут разработать мероприятия по совершенствованию офтальмологической помощи в системе платных медицинских услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Глушанко В.С., Морхат В.И., Заборовская И.Г., Заборовский И.Г. Методология оценки и повышения эффективности медицинской помощи в офтальмологии: инструкция по применению. — Минск: Витеб. гос. мед. ун-т., 2004. — 19 с.
2. Рябцева А.А. Инновационные проекты и технологии в офтальмологии // Альманах клин. мед. — 2006. — №12. — С. 157.
3. Стрыгина И.Л., Равдугина Т.Г., Колоколов Г.В. и др. Мнение жителей г. Омска о качестве и доступности медицинской помощи (по результатам анкетирования) // Здравоохранение. — 2011. — №3. — С. 43–47.
4. Федотова О., Аветисов С. Российским офтальмологам есть чем гордиться // Ремедиум. Журнал о российском рынке лекарств и медицинской технике. — 2005. — №12. — С. 18–21.
5. Шикина И.Б., Муравьев К.А., Девяткина Е.И. Удовлетворённость пациентов как критерий оценки качества медицинской помощи в многопрофильном стационаре // Пробл. управл. здравоохран. — 2006. — №5. — С. 22–26.