

Научная статья

УДК 614.2:616—082.4

doi:10.25742/NRIPH.2022.03.005

Характеристика удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях

Сергей Александрович Суслин¹✉, Павел Владимирович Тимяшев²,
Александр Владимирович Вавилов³, Сания Хамзяновна Садреева⁴

^{1–4}Самарский государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации (СамГМУ Минздрава России), г. Самара, Российская Федерация

¹sasuslin@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0003-2277-216X>

²timjashev_pavel@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-0655-9089>

³vavil500@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0003-1105-0268>

⁴sadreeva@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0001-8278-3923>

Аннотация. Оказание медицинской помощи в стационарных условиях является наиболее затратной статьей в здравоохранении, поэтому изучение удовлетворенности пациентов медицинской помощью в стационарах имеет большое значение для формирования организационных мероприятий, направленных на повышение качества и совершенствование оказания медицинской помощи. Цель исследования — дать характеристика удовлетворенности пациентов медицинской помощью в стационарных условиях. Материалы и методы. Исследование проводилось на базе государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области (ГБУЗ СО) «Новокуйбышевская центральная городская больница» (НЦГБ), в составе которой имеется поликлиническое отделение и круглосуточный стационар, коечная мощность которого на начало 2022 г. составила 435 коек. Медицинскую помощь в стационарных условиях оказывало 72 врача. Для анкетирования использовалась специально разработанная «Анкета по изучению удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях», проанкетировано 587 пациентов. Используются социологический, аналитический и статистический методы исследования. Результаты. Получена медико-социальная характеристика пациентов стационара, в результате которой определено, что при среднем возрасте 54,0 лет среди пациентов преобладают женщины (61,7%), лица с полным средним образованием (55,0%), состоящие в браке (55,4%), с удовлетворительным материальным положением (57,8%), работающие (47,7%) и неработающие пенсионеры (33,4%). Удовлетворительное состояние здоровья отмечают 42,8% пациентов при средней оценке по пятибалльной шкале состояния здоровья 3,1 балла). Две трети (65,8%) пациентов госпитализируются по экстренным показаниям, большинство пациентов получает медицинскую помощь за счет средств ОМС (89,9%). Средний срок ожидания плановой госпитализации составил 9,5 дней. Заключение. Отмечена недостаточно высокая удовлетворенность пациентов по различным аспектам оказания медицинской помощи в стационарных условиях. Пациенты в той или иной степени не удовлетворены: условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении (в 34,0% при уровне удовлетворенности 3,9 баллов), оказанием медицинской помощи в приемном отделении (в 28,3% случаев при уровне удовлетворенности 4,0 баллов), полнотой информации о стационаре (25,0%, 4,1 баллов), процессом диагностики (28,3%, 4,0 баллов), процессом лечения (27,3%, 4,1 баллов), санитарно-гигиеническими условиями (28,9%, 4,0 баллов), питанием (32,9%, 3,8 баллов), взаимоотношениями с врачами (31,7%, 4,0 баллов), взаимоотношениями со средними медицинскими работниками (26,6%, 4,2 баллов), оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в целом (32,7%, 4,0 баллов).

Ключевые слова: удовлетворенность медицинской помощью, качество медицинской помощи, стационарные условия, пациенты, организация медицинской помощи

Для цитирования: Суслин С. А., Тимяшев П. В., Вавилов А. В., Садреева С. Х. Характеристика удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко. 2022. № 3. С. 27—34. doi:10.25742/NRIPH.2022.03.005.

Original article

Characteristics of patient satisfaction with the provision of medical care in stationary conditions

Sergey A. Suslin¹✉, Pavel V. Timashev², Aleksandr V. Vavilov³, Saniya Kh. Sadreeva⁴

^{1–4}Samara State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation (SamSMU of the Ministry of Health of Russia), Samara, Russian Federation

¹sasuslin@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0003-2277-216X>

²timjashev_pavel@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-0655-9089>

³vavil500@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0003-1105-0268>

⁴sadreeva@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0001-8278-3923>

Annotation. The provision of medical care in inpatient conditions is the most expensive item in healthcare, therefore, the study of patient satisfaction with medical care in hospitals is of great importance for the formation of organizational measures aimed at improving the quality and improvement of medical care. The aim of the study is to characterize the satisfaction of patients with medical care in inpatient settings. Materials and methods. The study was conducted on the basis of the state budgetary healthcare institution of the Samara

region (GBUZ SO) «Novokuibyshevskaya Central City Hospital» (NCGB), as part of which there is a polyclinic department and a 24-hour hospital, the bed capacity of which at the beginning of 2022 amounted to 435 beds. Medical care in inpatient conditions was provided by 72 doctors. For the survey, a specially developed «Questionnaire for the study of patient satisfaction with the provision of medical care in inpatient conditions» was used, 587 patients were surveyed. Sociological, analytical and statistical research methods were used. Results. The medical and social characteristics of hospital patients were obtained, as a result of which it was determined that at an average age of 54.0 years, women (61.7%), persons with full secondary education (55.0%), married (55.4%), with a satisfactory financial situation (57.8%), working (47.7%) predominate among patients and unemployed pensioners (33.4%). A satisfactory state of health is noted by 42.8% of patients with an average score on a five-point health scale of 3.1 points). Two thirds (65.8%) of patients are hospitalized for emergency indications, the majority of patients receive medical care at the expense of CHI (89.9%). The average waiting period for planned hospitalization was 9.5 days. Conclusion. The insufficiently high satisfaction of patients with various aspects of medical care in inpatient conditions was noted. Patients are more or less dissatisfied with: the conditions of medical care in the emergency department (in 34.0% with a satisfaction level of 3.9 points), the provision of medical care in the emergency department (in 28.3% of cases with a satisfaction level of 4.0 points), the completeness of information about the hospital (25.0%, 4.1 points), the diagnostic process (28.3%, 4.0 points), the treatment process (27.3%, 4.1 points), sanitary and hygienic conditions (28.9%, 4.0 points), nutrition (32.9%, 3.8 points), relationships with doctors (31.7%, 4.0 points), relationships with average medical workers (26.6%, 4.2 points), provision of medical care in inpatient settings in general (32.7%, 4.0 points).

Key words: *satisfaction with medical care, quality of medical care, inpatient conditions, patients, organization of medical care*

For citation: .Suslin S. A., Timashev P. V., Sadreeva S. Kh. Characteristics of patient satisfaction with the provision of medical care in stationary conditions. *Bulletin of Semashko National Research Institute of Public Health*. 2022;(3):27–34. (In Russ.). doi:10.25742/NRIPH.2022.03.005.

Введение

Одной из важных процедур, позволяющих получить мнение населения об оказании медицинской помощи, является социологическое исследование, с помощью которого можно оценить функционирование системы здравоохранения, работу медицинских организаций, а также удовлетворенность пациентов полученными медицинскими услугами [1; с. 172; 2].

Изучение удовлетворенности медицинской помощью обусловлено с позиций управления качеством медицинской помощи. Степень удовлетворенности медицинским обслуживанием пациентов является важной составляющей при оценке качества оказываемых медицинских услуг, при этом удовлетворенность оказанием медицинской помощи с позиции потребителя приобретает все большее значение [3, с. 3; 4, с. 136].

Оказание медицинской помощи в стационарных условиях является наиболее затратной статьей в здравоохранении, поэтому изучение удовлетворенности пациентов медицинской помощью в стационарах имеет большое значение для формирования организационных мероприятий, направленных на повышение качества и совершенствование оказания медицинской помощи [5; 6, с. 324].

Материалы и методы

Исследование проводилось на базе государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области (ГБУЗ СО) «Новокуйбышевская центральная городская больница» (НЦГБ). Медицинская организация обслуживает население г. Новокуйбышевска Самарской области с населением 100 тыс. жителей. НЦГБ — объединенная городская больница, в составе которой имеется поликлиническое отделение и круглосуточный стационар, коечная мощность которого на начало 2022 г. составила 435 коек. Медицинскую помощь в стационарных условиях оказывало 72 врача.

При изучении удовлетворенности пациентов объединенной больницы оказанием медицинской помощи в стационарных условиях нами было про-

анкетировано 587 пациентов круглосуточного стационара НЦГБ, большинство из которых составили женщины (61,7%), мужчины — 38,3%. Средний возраст респондентов составил $54,0 \pm 0,6$ лет (у мужчин — $54,1 \pm 0,8$ лет, у женщин — $53,9 \pm 0,7$ лет). Характерно, что значительная часть пациентов (41,4%) представлена лицами 60 лет и старше (у мужчин — 44,0%), у женщин — 39,8%) (рис. 1).

Для анкетирования использовалась специально разработанная «Анкета по изучению удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях», состоящая из 28 вопросов и 107 открытых и закрытых ответов.

Для оценки удовлетворенности пациентов медицинской помощью нами разработан специальный показатель — уровень удовлетворенности, который рассчитывался по пятибалльной шкале. Ответы респондентов переводились в баллы, максимальному значению присваивалось пять баллов (например, отличной оценке), минимальному значению — один балл (например, очень плохой оценке). Далее рассчитывался уровень удовлетворенности как частное от общей суммы набранных респондентами баллов к числу респондентов.

В исследовании использованы социологический, аналитический и статистический методы.

Результаты

По данным анкетирования более половины (55,0%) пациентов стационара (45,3% мужчин и 61,0% женщин) имеют полное среднее (общее или специальное) образование, наиболее велика доля лиц с таким образованием среди пациентов 45—59 лет (59,1%), особенно у женщин (70,0%). Почти треть (31,2%) респондентов указала на наличие высшего образования (33,8% мужчин и 29,6% женщин), самый высокий удельный вес с высшим образованием отмечается в возрастной группе 30—44 лет (40,3%). В тоже время, 13,8% пациентов имеют неполное среднее образование (20,9% мужчин и 9,4% женщин), что в большей степени характерно для лиц 60 лет и старше (17,7%).

Также более половины (55,4%) пациентов отмечают, что состоят в браке (45,3% мужчин и 61,6%

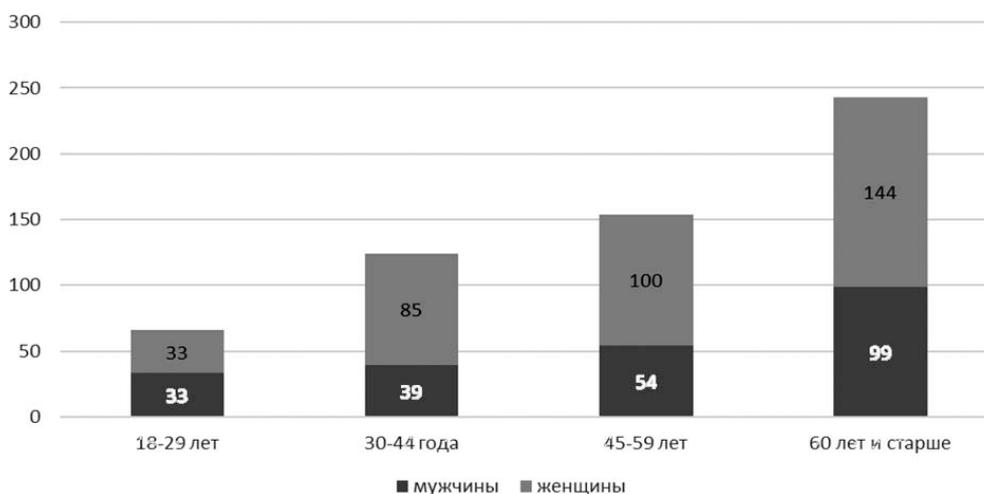


Рис. 1. Распределение пациентов стационара по полу и возрасту, чел.

женщин), при этом наибольшая доля состоящих в браке лиц отмечается в возрасте 30—44 лет (75,0%), а наименьшая — в возрасте 18—29 лет (40,9%). Достаточно велика среди респондентов доля вдовых (17,4%), особенно среди женщин (19,6%), причем в возрастной группе 60 лет и старше доля вдов составляет 39,6%. Каждый седьмой пациент (14,3%) отмечает, что находится в разводе (22,2% мужчин и 9,4% женщин). Наиболее значительна доля разведенных в возрасте 60 лет и старше (18,5%), особенно среди мужчин (29,3%). Наконец, 12,9% пациентов никогда не были в браке (18,7% мужчин и 9,4% женщин), с возрастом удельный вес данной группы опрошенных снижается с 57,6% у 18—29-летних до 5,7% у лиц 60 лет и старше.

Большая часть пациентов стационара (57,8%) оценивает свое материальное положение удовлетворительно (54,7% мужчин и 59,7% женщин). Хорошее материальное положение отмечается у 32,2% респондентов, примерно в равной степени у мужчин (31,1%) и у женщин (32,9%). Наиболее высокая доля респондентов с хорошим материальным положением в возрастной группе 45—59 лет (39,0%), наиболее низка — в возрастных группах 18—29 лет и 60 лет и старше (по 28,8%). Каждый десятый (10,0%) опрошенный (14,2% мужчин и 7,4% женщин) отмечает неудовлетворительное материальное положение. Удельный вес лиц с неудовлетворительным материальным положением самый высокий среди лиц в возрасте 30—44 лет (12,9%), самый низкий — в возрастной группе 45—59 лет (4,5%).

Рассматривая социальный статус пациентов стационара, необходимо отметить, что почти половина (47,7%) опрошенных (48,0% мужчин и 47,7% женщин) работает. Наибольший удельный вес работающих пациентов определяется в возрастной группе 45—59 лет (83,8%), наименьший — в возрасте 60 лет и старше (19,3%). Значительную долю опрошенных занимают неработающие пенсионеры (33,4%), среди мужчин пенсионеров 36,0%, среди женщин — 31,8%. В возрастной группе 60 лет и старше неработающие пенсионеры составляют подавляющее большинство — 78,5% (среди мужчин — 78,8%, среди

женщин — 76,4%). Также респонденты представлены студентами и учащимися (6,0%), среди мужчин их 9,3%, среди женщин — 3,9%), которые относятся преимущественно к возрастной группе 18—29 лет. Еще 12,9% респондентов (6,7% мужчин и 16,8% женщин) не работают (временно неработающие, безработные и домохозяйки). Данная социальная группа имеет самый высокий удельный вес в возрастной группе 30—44 лет (31,5%), особенно среди женщин (42,4%), и самую низкую долю (3,2%) в возрастной группе 60 лет и старше.

В процессе анкетирования нами была определена самооценка состояния здоровья пациентов стационара, от которой может зависеть их удовлетворенность оказанием медицинской помощи. Менее половины опрошенных (42,8±2,0%) отметили у себя удовлетворительное состояние здоровья (36,0±3,4% мужчин и 47,0±2,6% женщин, $p < 0,05$). Около трети (35,1±2,0%) респондентов оценили собственное здоровье как хорошее (38,2±3,2% мужчин и 33,1±2,5% женщин, $p > 0,05$ (рис. 2).

Достаточно весомый удельный вес (15,7%) занимают пациенты с неудовлетворительным состоянием здоровья (17,3% мужчин и 14,6% женщин). Особенно велика доля пациентов с таким низким уровнем здоровья среди лиц 60 лет и старше (26,7%). Лишь 4,1% опрошенных имеют отличную самооценку состояния здоровья (4,4% мужчин и 3,9% женщин). Кроме того, у 2,3% опрошенных пациентов отмечен очень плохой уровень состояния здоровья (4,1% мужчин и 1,4% женщин).

В среднем пациенты оценили уровень своего состояния здоровья по пятибалльной шкале в 3,1 балла (мужчины — в 3,2 балла, женщины — в 3,0 балла, разность статистически не значима) (рис. 3).

С возрастом у пациентов имеется тенденция к снижению самооценки состояния здоровья с 3,5 баллов у 18-29-летних до 2,9 баллов у лиц 60 лет и старше. Такая закономерность отмечается как у мужчин (снижение с 3,5 баллов до 3,1 баллов, так и у женщин (снижение с 3,5 баллов до 2,8 баллов).

По данным исследования, почти две трети (65,8%) пациентов (67,6% мужчин и 64,6% женщин)

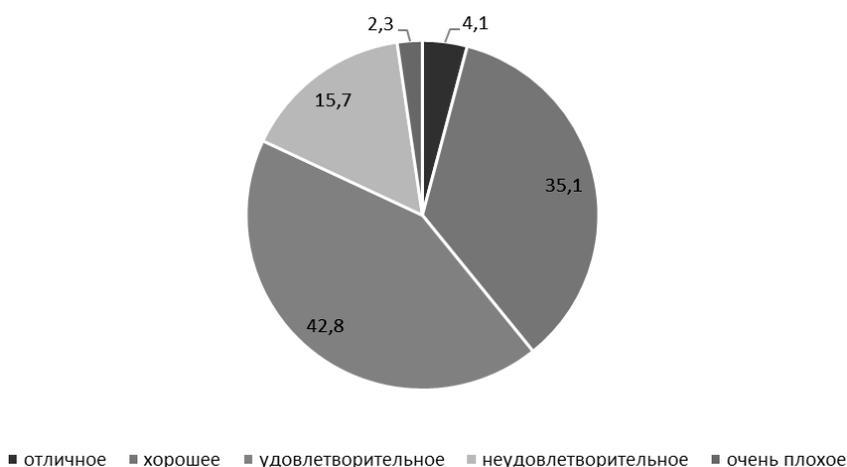


Рис. 2. Оценка пациентами стационара состояния своего здоровья, на 100 опрошенных.

были госпитализированы по экстренным показаниям, наибольшая доля экстренных госпитализаций была отмечена у пациентов 45—59 лет (74,7%), наименьшая — у пациентов 18—29 лет (53,0%). Следует отметить, что в 13,2% случаях (в 14,5% у мужчин и 12,4% у женщин) экстренная госпитализация была проведена вследствие самостоятельного обращения пациентов в стационар. На плановую госпитализацию пришлось, соответственно, 34,2% всех случаев госпитализации (у мужчин — 32,4%, у женщин — 35,4%).

Средние сроки ожидания плановой госпитализации составили $9,5 \pm 0,1$ дней ($9,3 \pm 0,2$ дня у мужчин и $9,7 \pm 0,1$ дней у женщин, различие статистически не значимо, $p > 0,05$). Максимальные сроки ожидания плановой госпитализации составили у пациентов в возрасте 45—59 лет (11,4 дня), минимальные — в возрасте 18—29 лет (8,3 дня).

Подавляющему большинству респондентов (89,9%) медицинская помощь в стационарных условиях оказывается по обязательному медицинскому

страхованию (ОМС) (87,1% мужчинам и 91,7% женщинам). По добровольному медицинскому страхованию (ДМС) медицинская помощь была оказана 8,7% респондентам (12,0% мужчинам и 6,6% женщинам). В большей степени воспользовались получением стационарной помощи по ДМС мужчины в возрасте 60 лет и старше (15,2%), в меньшей степени — мужчины 18—29 лет (0%). Остальные (1,4%) пациенты (0,9% мужчин и 1,7% женщин) получили стационарную помощь по платным медицинским услугам.

Приемное отделение стационара является важным элементом организации медицинской помощи и удовлетворенность пациентов деятельностью

данного структурного подразделения имеет важное значение. По данным анкетирования, 30,2% опрошенных (34,7% мужчин и 27,3% женщин) были полностью удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении стационара НЦГБ, еще — 35,8% пациентов (29,3% мужчин и 39,8% женщин) — скорее удовлетворены, чем нет. Четверть (25,0%) респондентов (27,1% мужчин и 23,8% женщин) отметила, что скорее не удовлетворена условиями оказания медицинской помощи, чем удовлетворена, еще 9,0% опрошенных (8,9% мужчин и 9,1% женщин) отметили, что не удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в данном структурном подразделении (рис. 4).

При переводе ответов респондентов в баллы по пятибалльной шкале средний уровень удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении стационара составил 3,9 балла (как у мужчин, так и у женщин). Наилучшую оценку условиям оказания медицинской помощи дали респонденты 18—29 лет (4,4 бал-

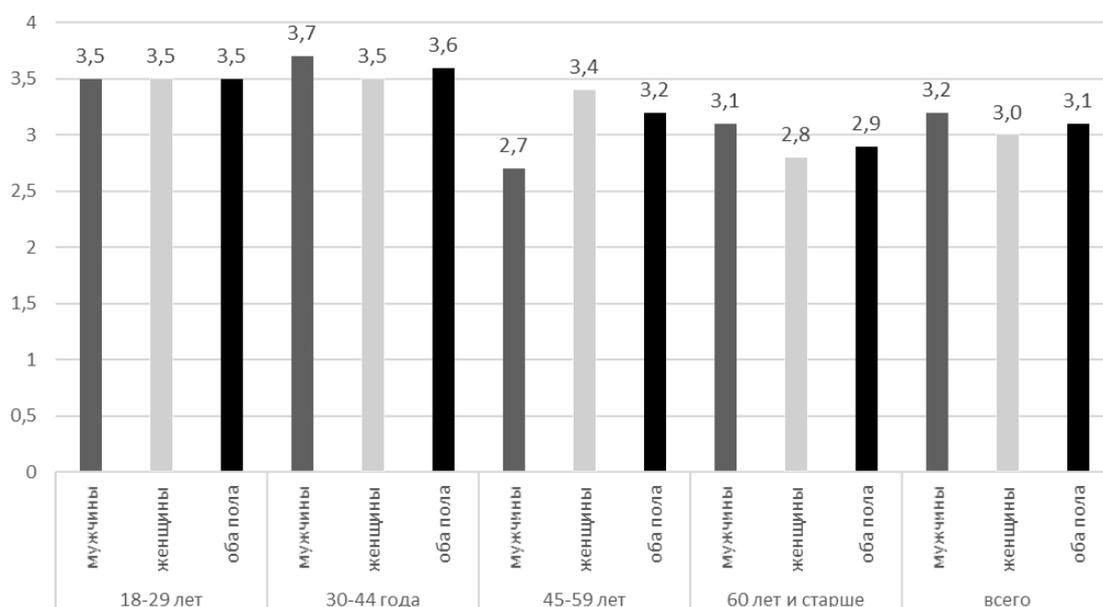


Рис. 3. Уровень самооценки состояния здоровья пациентов стационара в баллах

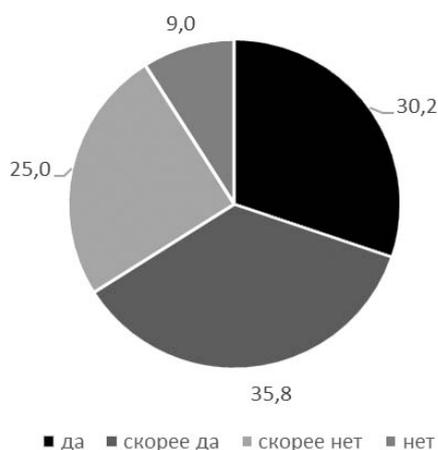


Рис. 4. Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении стационара, на 100 опрошенных.

ла), наихудшую — пациенты 30—44 лет (3,5 балла). У респондентов двух других возрастных групп средний уровень удовлетворенности составил 3,8 баллов.

Таким образом, более трети (34,0%) опрошенных (36,0% мужчин и 32,9% женщин) в той или иной степени не удовлетворены условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении. Основными причинами такой оценки, по мнению респондентов, явились: отсутствие питьевой воды (31,0% ответов), недостаточно комфортные условия (28,0%), отсутствие душа (19,0%), недостаточная чистота (17,0%), изношенная мебель (9,0%).

Помимо условий оказания медицинской помощи в приемном отделении важным аспектом изучения удовлетворенности является непосредственное оказание медицинской помощи. Почти треть (31,7%) опрошенных (31,1% мужчин и 32,0% женщин) полностью удовлетворены оказанием медицинской помощи в приемном отделении, еще 40,0% респондентов (44,0% мужчин и 37,6% женщин) скорее удовлетворены оказанием медицинской помощи, чем нет. Вместе с тем, 22,5% пациентов (18,2% мужчин и 25,1% женщин) скорее не удовлетворены, а еще 5,8% пациентов (6,7% мужчин и 5,3% женщин) — полностью не удовлетворены оказанием медицинской помощи в приемном отделении.

Средний уровень удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в приемном отделении составляет 4,0 баллов (как у мужчин, так и у женщин). Характерно, что с возрастом респондентов отмечается повышение уровня удовлетворенности с 3,8 баллов у 18-29-летних до 4,2 баллов у лиц в возрасте 60 лет и старше.

Таким образом, в приемном отделении пациенты несколько в большей степени удовлетворены оказанием медицинской помощи, чем ее условиями. Тем не менее, 28,3% опрошенных в той или иной степени не удовлетворены оказанием медицинской помощи по таким основным причинам, как длительное ожидание при проведении процедур (37,3%), невнимательное отношение персонала (22,3%), устаревшее оборудование (18,1%).

Полнота информации о стационаре — важный фактор оказания медицинской помощи в стационарных условиях, оказывающий влияние на ее организацию. По данным анкетирования, 44,5% пациентов (40,9% мужчин и 46,7% женщин) полностью удовлетворены полнотой информации о НЦГБ (включая сайт НЦГБ, помещения стационара), при этом наибольшая доля таких ответов отмечается в группе респондентов 60 лет и старше (53,9%), наименьшая — в группе лиц 18—29 лет (37,9%). Еще 30,5% пациентов (36,4% мужчин и 26,8% женщин) скорее удовлетворены имеющейся информацией о медицинской организации, чем нет. При этом каждый пятый (20,3%) респондент (18,3% мужчин и 21,5% женщин) скорее не удовлетворены информацией, а 4,7% пациентов (4,4% мужчин и 5,0% женщин) — не удовлетворены в полной мере (рис. 5).

Уровень удовлетворенности пациентов полнотой информации о стационаре в среднем составил 4,1 баллов (у мужчин — 4,1 баллов, у женщин — 4,2 баллов). В более молодых возрастных группах пациентов (18—29 лет и 30—44 года) уровень удовлетворенности несколько ниже (4,0 баллов) относительно более старших пациентов (4,2 баллов у лиц 45—59 лет и 4,3 баллов у лиц 60 лет и старше).

К основным причинам неудовлетворенности информацией пациенты относят недостаточный ее объем (39,5% ответов), сложности ориентации на сайте (27,2%), недостаточное пояснение информации сотрудниками (24,5%), отсутствие возможности дать отзыв (12,9%).

В ходе исследования нами была оценена удовлетворенность пациентов различными аспектами оказания медицинской помощи во время пребывания в стационаре. Отдельно рассматривались такие позиции, как процесс диагностики, лечения, санитарно-гигиенические условия (чистота палат, коридоров, других помещений стационара), питание, а также взаимоотношения с врачами и средним медицинским персоналом на предмет регулярности обходов, информировании о проводимых лечебно-диагностических мероприятиях, качества медицинских ма-

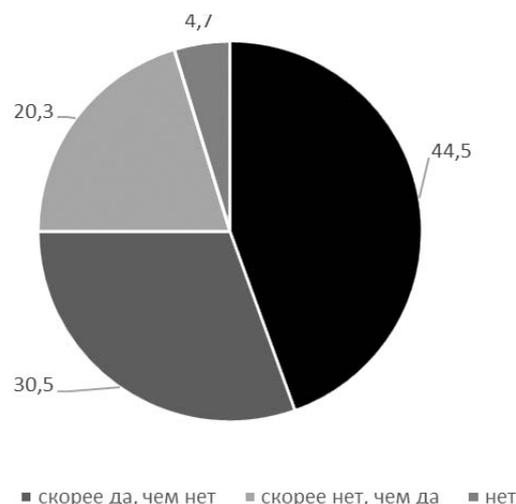


Рис. 5. Удовлетворенность пациентов полнотой информации о стационаре, на 100 опрошенных.

Уровень удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи во время пребывания в стационаре, в баллах

№	Аспекты оказания медицинской помощи	Уровень удовлетворенности		
		мужчины	женщины	Оба пола
1	Процесс диагностики	3,9	4,0	4,0
2	Процесс лечения	4,0	4,1	4,1
3	Санитарно-гигиенические условия	3,9	4,1	4,0
4	Питание	3,9	3,8	3,8
5	Взаимоотношения с врачами	3,9	4,0	4,0
6	Взаимоотношения со средним медицинским персоналом	4,1	4,2	4,2

нипуляций, доброжелательности и т. д.). По каждой позиции нами рассчитан уровень удовлетворенности пациентов по пятибалльной шкале (таблица).

В наибольшей степени пациенты во время пребывания в стационаре удовлетворены взаимоотношениями со средним медицинским персоналом (4,2 баллов). Несколько ниже пациенты оценили процесс лечения (4,1 баллов), еще ниже — процесс диагностики, санитарно-гигиенические условия и взаимоотношения с врачами (4,0 баллов). Наименее удовлетворены оказались пациенты таким аспектом, как питание (3,8 баллов). Существенных различий в ответах пациентов среди мужчин и женщин не выявлено.

Ряд пациентов стационара расходовали личные средства во время лечения в неофициальном порядке. Так, 6,0% опрошенных (6,2% мужчин и 5,8% женщин) указали, что использовали собственные средства для осуществления благодарности персоналу во время стационарного лечения. Наибольший удельный вес таковых оказался в возрастной группе 45—59 лет (7,8%), наименьший — в группе лиц 60 лет и старше (3,7%). Из тех пациентов, кто расходовал личные средства на благодарности персоналу во время пребывания в стационаре, 60,0% (64,3% мужчин и 57,1% женщин) делали это в не денежных формах (в виде подарков, услуг), 40,0% — в виде денежных средств.

Значительное большинство (87,6%) респондентов (86,2% мужчин и 88,4% женщин) считают достаточными условия для оказания медицинской помощи маломобильным группам пациентов в стационаре. Существенных отличий в ответах пациентов по данному вопросу в различных половозрастных группах нет. Респонденты, считающие условия недостаточными, указывают на необходимость дополнительного оборудования туалетов соответствующими удобствами (38,4% ответов), а также установки пандусов на лестницах (23,3%).

Оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в целом полностью удовлетворены 40,7% пациентов (37,3% мужчин и 42,8% женщин). Наиболее высока доля таких пациентов в возрасте 60 лет и старше (42,0%), наименее высока — в возрасте 18—29 лет (34,8%). Около четверти (26,6%) опрошенных (26,7% мужчин и 26,5% женщин) скорее удовлетворены оказанием медицинской помощи, чем нет. Примерно столько же (25,6%) пациентов (28,9% мужчин и 23,5% женщин) отвечают, что скорее не удовлетворены оказанием медицинской

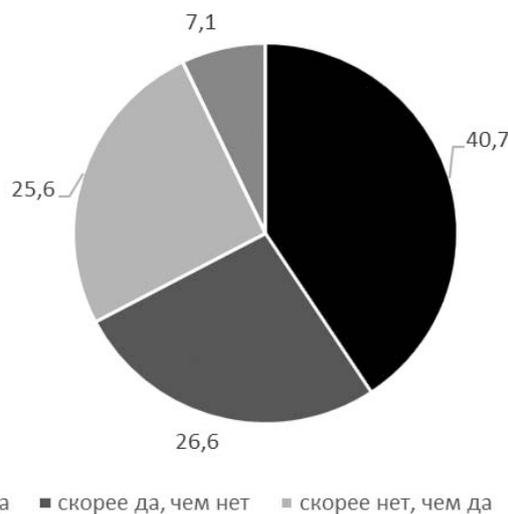


Рис. 6. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в целом, на 100 опрошенных.

помощи, чем удовлетворены. Остальные (7,1%) респонденты (7,1% мужчин и 7,2% женщин) не удовлетворены оказанием медицинской помощи (рис. 6).

При этом уровень удовлетворенности оказанием медицинской помощью в стационарных условиях в целом по пятибалльной шкале составляет 4,0 баллов, (3,9 у мужчин, 4,0 у женщин (рис. 7).

Несколько выше среднего значения отмечается уровень удовлетворенности в целом у пациентов в возрасте 60 лет и старше, в том числе у женщин (4,1 баллов), ниже среднего значения — у пациентов в возрасте 30—44 лет (3,8 баллов), в том числе у мужчин (3,7 баллов) и женщин (3,8 баллов).

Следует отметить, что по мнению половины (50,8%) пациентов стационара (51,1% мужчин и 50,6% женщин) оказание медицинской помощи в стационаре НЦГБ за последние три года улучшилось. Наибольшая доля опрошенных, отмечающих положительную тенденцию, отмечается у пациентов 60 лет и старше (54,7%), наименьшая — среди лиц 45—59 лет (46,8%). В то же время 42,6% опрошенных (42,2% мужчин и 42,8% женщин) отмечает стабильную динамику оказания медицинской помощи, а по мнению 6,6% пациентов (6,7% мужчин и 6,6% женщин) оказание медицинской помощи в стационаре за последние три года ухудшилось. Наибольшая доля респондентов с таким мнением отмечается в возрасте 60 лет и старше (7,9%), наименьшая — в возрасте 45—59 лет.

Обсуждение

Таким образом, почти половина пациентов не отмечает положительной динамики в оказании медицинской помощи в стационарных условиях за последние три года, что позволяет искать дополнительные организационные резервы по повышению удовлетворенности оказанием медицинской помощи.

Несмотря на достаточно критические оценки по оказанию медицинской помощи в стационарных условиях, значительное большинство (86,4%) пациен-

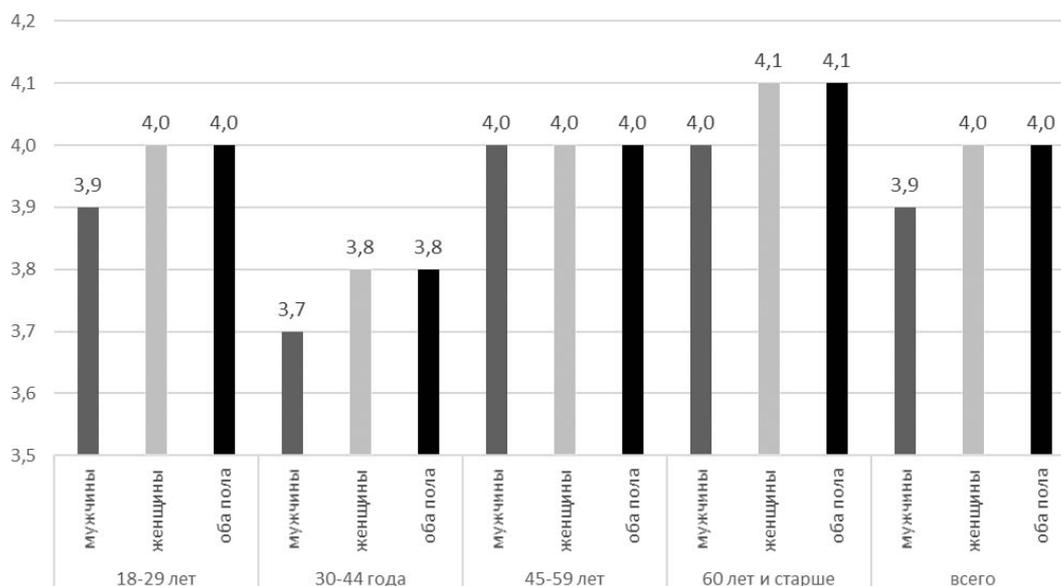


Рис. 7. Уровень удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в целом, в баллах.

тов (84,9% мужчин и 87,3% женщин) порекомендовали бы стационар НЦГБ своим родственникам, друзьям и знакомым. Следует отметить, что с повышением возраста респондентов увеличивается и доля лиц, дающих положительные рекомендации с 81,8% в группе лиц 18—29 лет до 82,3% в возрасте 30—44 лет, до 87,7% среди 45—59-летних респондентов и до 88,9% в старшей возрастной группе.

Пациентами были даны рекомендации по повышению уровня удовлетворенности оказанием медицинской помощи в стационарных условиях, направленные на улучшение материально-технической базы медицинской организации (обеспечение оборудованием, медикаментами, материалами) (36,5% ответов), проведение ремонтных работ (особенно в палатах) (31,8%), более уважительное отношение со стороны персонала (28,6%).

В процессе изучения удовлетворенности взрослых пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях нами получена их медико-социальная характеристика, в результате которой определено, что при среднем возрасте 54,0 лет среди пациентов преобладают женщины (61,7%), лица с полным средним образованием (55,0%), состоящие в браке (55,4%), с удовлетворительным материальным положением (57,8%), работающие (47,7%) и неработающие пенсионеры (33,4%).

Удовлетворительное состояние здоровья отмечают 42,8% пациентов при средней оценке по пятибалльной шкале состояния здоровья 3,1 балла). Две трети (65,8%) пациентов госпитализируются по экстренным показаниям, большинство пациентов получает медицинскую помощь за счет средств ОМС (89,9%). Средний срок ожидания плановой госпитализации составил 9,5 дней. Результаты приведенного исследования сопоставимы с данными других исследователей, изучающих проблемы удовлетворенности пациентов в стационарах [7; 8, с. 126; 9, с. 50; 10, с. 499].

Заключение

Нами отмечена недостаточно высокая удовлетворенность пациентов по различным аспектам оказания медицинской помощи в стационарных условиях. Пациенты в той или иной степени не удовлетворены: условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении (в 34,0% при уровне удовлетворенности 3,9 баллов), оказанием медицинской помощи в приемном отделении (в 28,3% случаев при уровне удовлетворенности 4,0 баллов), полнотой информации о стационаре (25,0%, 4,1 баллов), процессом диагностики (28,3%, 4,0 баллов), процессом лечения (27,3%, 4,1 баллов), санитарно-гигиеническими условиями (28,9%, 4,0 баллов), питанием (32,9%, 3,8 баллов), взаимоотношениями с врачами (31,7%, 4,0 баллов), взаимоотношениями со средними медицинскими работниками (26,6%, 4,2 баллов), оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в целом (32,7%, 4,0 баллов).

Задачи обеспечения высокого уровня удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях необходимо решать путем постоянного проведения соответствующих организационных мероприятий.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Шнайдер Г. В., Деев И. А., Кобякова О. С., Бойков В. А., Барановская С. В., Протасова Л. М., Шибалков И. П. Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2020; 66(4):4 <http://vestnik.mednet.ru/content/view/full/1180/30/lang.ru/> (Дата обращения 15.12.2020).
2. Суслин С. А., Тимяшев П. В., Шешунова С. В. Некоторые методические подходы к оценкам уровня удовлетворенности населения медицинской помощью. Сборник научных статей по итогам работы Международного научного форума Наука и инновации — современные концепции. Москва; 2021:172—178.
3. Серегина И. Ф., Линдербрaten А. Л., Гришина Н. К. Результаты социологического исследования мнения населения Российской Федерации о качестве и доступности медицинской помощи. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2009; 5:3—7.

4. Suslin S. A., Timyashev P. V., Sadreeva S. Kh. Patient satisfaction and quality of medical care. Proceedings of the International Conference «Process Management and Scientific Developments» (Birmingham, United Kingdom, November 24, 2021). Part 2. P. 136—142.
5. Руголь Л. В., Сон И. М., Стародубов В. И., Меньшикова Л. И. Проблемы организации стационарной медицинской помощи и подходы к ее модернизации. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2020; 66(1):1. <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1128/30/Lang.ru> (Дата обращения: 01.04.2022)
6. Бузин В. Н., Сон И. М. Организация медицинской помощи в стационарных условиях в период пандемии: мнение населения. *Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики*. 2021; 2:322—336.
7. Исследование удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в стационарах Санкт-Петербурга (взрослая сеть) в 2014 году. Аналитический отчет МИАЦ. 2014. <http://zdrav.spb.ru/ru/reitingi/quality/> (Дата обращения 05.02.2022).
8. Андреева В. Э., Преображенская Е. В., Белова Н. В., Черкасова И. В. Оценка удовлетворенности пациентов стационара медицинской помощью как инструмент повышения качества работы клиники. *Медицина*. 2018; 2:117—130.
9. Суслин С. А., Вавилов А. В., Гинятулина Р. И. Пациентоориентированные технологии организации медицинской помощи в стационаре. *Наука и инновации в медицине*. 2019; 4(2):48—52.
10. McFarland D.C., Shen M. J., Holcomb R. F. Predictors of patient satisfaction with inpatient hospital pain management across the United States: A national study. *J. Hosp. Med.* 2016; 11(7):498—501.

REFERENCES

1. SHnajder G. V., Deev I. A., Kobaykova O. S., Bojkov V. A., Baranovskaya S. V., Protasova L. M., SHibalkov I. P. Assessment of population satisfaction with medical care. *Social aspects of population health*. [Social'nye aspekty zdorov'ya naseleniya]. 2020; 66(4):4. Available at: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1180/30/lang.ru/> (accessed 15 December 2020) (in Russian)
2. Suslin S. A., Timyashev P. V., SHeshunova S. V. Some methodological approaches to assessing the level of satisfaction of the population with medical care. *Sbornik nauchnyh statej po itogam raboty Mezhdunarodnogo nauchnogo foruma Nauka i innovacii —*

- sovremennye koncepcii*. [Collection of scientific articles on the results of the International Scientific Forum Science and Innovation — modern concepts]. Moscow; 2021:172—178. (in Russian)
3. Seregina I. F., Linderbraten A. L., Grishina N. K. Results of a sociological study of the opinion of the population of the Russian Federation on the quality and accessibility of medical care. *Problems of social hygiene, healthcare and the history of medicine*. [Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny]. 2009; 5:3—7. (in Russian)
4. Suslin S. A., Timyashev P. V., Sadreeva S. Kh. Patient satisfaction and quality of medical care. Proceedings of the International Conference «Process Management and Scientific Developments» (Birmingham, United Kingdom, November 24, 2021). Part 2. P. 136—142.
5. Rugol' L.V., Son I. M., Starodubov V. I., Men'shikova L. I. Problems of organization of inpatient medical care and approaches to its modernization. *Social aspects of public health*. [Social'nye aspekty zdorov'ya naseleniya]. 2020; 66(1):1. Available at: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1128/30/lang.ru> (accessed 01 April 2022) (in Russian)
6. Buzin V. N., Son I. M. Organization of medical care in inpatient conditions during a pandemic: opinion of the population. *Modern problems of healthcare and medical statistics*. [Sovremennye problemy zdavoohraneniya i medicinskoj statisticii]. 2021; 2:322—336. (in Russian)
7. A study of patient satisfaction with the availability and quality of medical care in hospitals in St. Petersburg (adult network) in 2014. *Analiticheskij otchet MIAC [Analytical report of MIAC]*. 2014. Available at: <http://zdrav.spb.ru/ru/reitingi/quality/> (accessed 05 February 2022) (in Russian)
8. Andreeva V. E., Preobrazhenskaya E. V., Belova N. V., Cherkasova I. V. Assessment of hospital patients' satisfaction with medical care as a tool to improve the quality of clinic work. *Medicina*. 2018; 2:117—130. (in Russian)
9. Suslin S. A., Vavilov A. V., Ginnyatulina R. I. Patient-oriented technologies of organization of medical care in a hospital. Science and innovations in medicine. [Nauka i innovacii v medicene]. 2019; 4(2):48—52. (in Russian)
10. McFarland D.C., Shen M. J., Holcomb R. F. Predictors of patient satisfaction with inpatient hospital pain management across the United States: A national study. *J. Hosp. Med.* 2016; 11(7):498—501.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 25.04.2022; одобрена после рецензирования 19.05.2022; принята к публикации 15.06.2022. The article was submitted 25.04.2022; approved after reviewing 19.05.2022; accepted for publication 15.06.2022.