

Лонгинова Марианна Даниловна

студентка

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

DOI 10.21661/r-115083

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ №5 Г. ЯКУТСКА

Аннотация: степень удовлетворенности пациентов уровнем медицинского обслуживания является одним из аспектов качества медицинской помощи. В связи с этим проведено социологическое исследование для выяснения мнения пациентов о положительных и отрицательных сторонах деятельности. Социологический опрос проведен по анкетам, специально разработанным в соответствии с методикой научного исследования.

Ключевые слова: социологическое исследование, медицинское обслуживание, качество медицинского обслуживания, удовлетворенность пациентов.

Здоровье граждан, как социально-экономическая категория, является неотъемлемым фактором трудового потенциала общества. Снижение качества медицинского обслуживания неминуемо приведет к негативным социально-экономическим последствиям. Медицинское обслуживание в настоящее время является одной из самых востребованных из-за ухудшения здоровья населения и ослабления медицинской профилактики в целом, так давайте разберемся что такое качественное медицинское обслуживание и рассмотрим критерии оценки качества медицинской помощи.

Система здравоохранения – это совокупность всех организаций, институтов и ресурсов, главной целью которых является улучшение здоровья. Для функционирования системы здравоохранения необходимы кадровые ресурсы, финансовые средства, информация, оборудование и материалы, транспорт, коммуника-

ции, а также всеобщее управление и руководство. В рамках системы здравоохранения должны оказываться услуги, чутко реагирующие на потребности и справедливые с финансовой точки зрения, при уважительном отношении к людям [1].

25 августа 2015 года вступил в силу приказ Минздрава России «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

Приказ устанавливает критерии оценки качества медицинской помощи, которые формируются в соответствии с законодательством по группам заболеваний или состояний на основе порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения) по вопросам оказания медицинской помощи. Критерии, установленные приказом, действительны для медицинских организаций любой организационно-правовой формы.

Согласно документу, качество медицинской помощи определяется совокупностью характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильностью выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степенью достижения запланированного результата.

Важными критериями качества оказания помощи также являются проведение первичного осмотра пациента при внезапных острых заболеваниях не позднее двух часов с момента поступления пациента в приемной отделении, установление клинического диагноза при поступлении пациента по экстренным показаниям не позднее 24 часов с момента поступления его в профильное отделение, формирование плана лечения при первичном осмотре с учетом предварительного диагноза [2].

Исследуемая нами медицинская организация, является студенческой поликлиникой. В ходе социологического исследования участвовали всего 50 респондентов, из них 56% (28 чел.) женщин и 44% (22 чел.) мужчин. В опросе участвовали студенты Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Аммосова. Среди опрошенных респондентов преобладают лица в возрасте от 18–20 лет это 48% (24 чел.). Выборка исследования случайная.

Результаты исследования показали широкий и разнообразный спектр мнения о медицинской помощи в поликлинике №5, но большинство из них тяготеет к отрицательному полюсу. Например, на вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?» большинство (54%) респондентов частично удовлетворены оказанием медицинской помощи, скорее не удовлетворены 30%, полностью не удовлетворены 12%.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?» «нет» ответили 52%, «да» ответили 48%. Большинство не удовлетворены.

На следующий вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема? (Наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)» 40% респондентов ответили, что скорее не удовлетворены, 34% частично удовлетворены, полностью не удовлетворены 22% и 4% полностью удовлетворены.

Выявление изменения состояния здоровья оценили следующим образом (оценка по пятибалльной шкале): 2 – 14% ; 3 – 43% ; 4 – 39% ; 5 – 4%;

В ходе социологического исследования мы выявили невысокую оценку качества медицинской помощи пациентами медицинской организации. Проведенное исследование показало, что большинство респондентов в целом не удовлетворены качеством обслуживания в медицинской организации. Организации следует улучшить условия пребывания, отношение к пациентам и конечно же качество медицинского обслуживания.

Список литературы

1. Всемирная организация здравоохранения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.who.int/ru/
2. Министерство здравоохранения РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rosminzdrav.ru