

УДК 614.2

DOI 10.21661/r-486259

*А.М Сульдин, Ю.М. Салманов, Н.С. Брынза*

# **О ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ ПАЦИЕНТОВ СО СЛУЖБОЙ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (ПО МАТЕРИАЛАМ АНКЕТНОГО ОПРОСА)**

*Аннотация:* целью данной статьи является анализ мнения жителей Сургута о деятельности круглосуточных бригад скорой медицинской помощи. Материалом для исследования послужили анкеты для опроса пациентов в количестве 7000 шт. В статье рассмотрены результаты анкетного опроса пациентов о деятельности круглосуточных бригад скорой медицинской помощи. Авторы сообщают основные поводы, побуждающие пациентов обращаться в службы скорой медицинской помощи, приводят данные, основанные на анкетировании, и предлагают методы повышения эффективности служб скорой медицинской помощи.

*Ключевые слова:* скорая медицинская помощь, статистические данные, показатели.

**A.M. Suldin, Yu.M. Salmanov, N.S. Brynzab**

# **PATIENTS' VIEW ON THE EMERGENCY MEDICAL SERVICES (BASED ON THE QUESTIONNAIRE)**

*Abstract:* the main aim of the article is to analyze the opinions on the round-the-clock emergency services by the residents of Surgut. Questionnaires for the survey in total number of 7000 units were used as the research material. The article offers the patients' opinions on round-the-clock emergency medical teams. The authors introduce the main reasons that make people address to emergency medical services, render the results, based on the questionnaire and offer methods to improve the efficiency of emergency medical services.

*Keywords:* emergency medical service, statistical data, indicators.

*Введение.* «Совершенствование службы скорой медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе позволило улучшить показатели оперативности (время прибытия на место вызова бригад скорой медицинской помощи составляет 8–9 минут в пределах города, 60 минут за его пределами) и качества оказания экстренной медицинской помощи (увеличилось число успешных реанимаций). Соблюдение «золотого часа» при оказании экстренной медицинской помощи также способствовало снижению смертности населения» (Постановление Правительства ХМАО – Югры от 09.10.2013 №414-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие здравоохранения на 2014 – 2020 годы»). Вместе с тем, на недостаточном уровне обеспечена преемственность в работе скорой медицинской помощи и амбулаторно-поликлинического звена, что приводит к необоснованному увеличению нагрузки на СМП.

#### *Методика исследования*

Изучение мнения населения г. Сургута о деятельности круглосуточных бригад скорой медицинской помощи проводилось методом анкетного опроса. Респондентам предлагалось ответить на 9 вопросов (пол, возраст, социальный статус опрашиваемого, причина вызова бригады скорой медицинской помощи, предлагалось оценить работу бригады скорой медицинской помощи, ответить на другие вопросы, связанные с деятельностью бригады скорой медицинской помощи). Анкетирование проводилось в течение 2015 года (февраль–март, май–июнь, август–сентябрь, ноябрь–декабрь). Общее количество респондентов составило 6380 человек, (18,3% от всего числа лиц, обслуженных бригадами Скорой медицинской помощи за период проведения опроса).

#### *Результаты исследования и их обсуждение*

Распределение респондентов по полу составило: мужчин – 32,8%, женщин – 67,2%. Респондентов в возрасте от до 20 лет – 4,9%, от 21 до 40 лет – 50,2%, от 41 до 60 лет – 27,0%, старше 60 лет – 17,9%. К наемным работникам различных сфер деятельности отнесли себя 52,7% опрошенных, домохозяйки составили

17,9%, неработающие пенсионеры 23,4%, предприниматели 1,6%, учащаяся молодежь 2,7%, неработающие инвалиды 1,7% из числа опрошенных.

Причины вызова бригады Скорой медицинской помощи (далее СМП) представлены на рис. 1.



Рис. 1. Причины вызова бригады скорой медицинской помощи

В качестве причины вызова бригады СМП – 57,5% указали острое внезапное заболевание, 21,5% – обострение хронического заболевания, 5,1% вызывали бригаду СМП по поводу травм, 3,1% респондентов вызывали бригаду СМП по поводу беременности и 12,8% вызывали бригаду СМП по прочим состояниям. Из данного распределения причин вызова скорой медицинской помощи следует, что 21,5% респондентов являлись пациентами амбулаторно-поликлинического приема территориальной поликлиники.

Из числа опрошенных – 97,9% ответили, что удовлетворены полностью работой бригады скорой медицинской помощи, 1,7% удовлетворены частично, 0,1% не удовлетворены работой бригад СМП и 0,4% затруднились ответить на данный вопрос. Следует отметить, что качество медицинской помощи оценивается пациентами с субъективных позиций (И.М. Барсукова, Е.Н. Пенюгина, О.Г. Кисельгоф, 2013) и зависит от степени внимания к больному или пострадавшему (Е.В. Геращенко, Р.К. Карипиди, С.В. Губарев, 2013).

Причины обращения в службу СМП по поводу обострения хронического заболевания представлены на рис. 2.

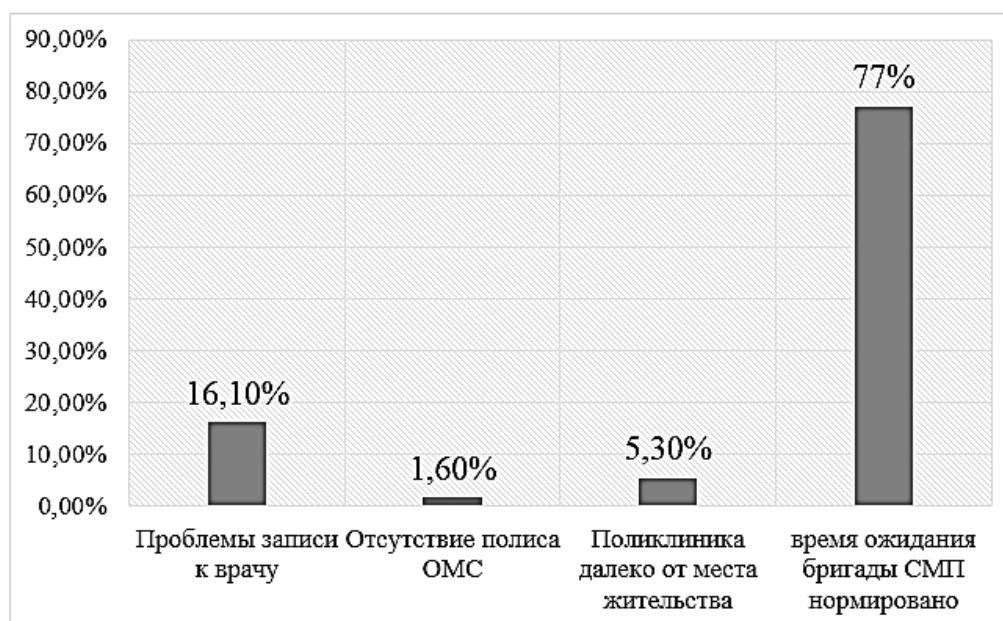


Рис. 2. Ответы респондентов «Почему Вы в случае заболевания не обратились в поликлинику?»

Как следует из рис. 2, среди обратившихся в службу СМП по поводу обострения хронического заболевания на вопрос анкеты «Почему вы в случае заболевания не обратились в территориальную поликлинику?» – 77% ответили, что бригада скорой медицинской помощи после звонка на «03» прибывает по месту вызова в соответствии с установленными нормативами времени, 16,1% отметили проблемы с записью на прием к участковому врачу, 5,3% указали на удаленность территориальной поликлиники от места проживания, 1,6% обратились в службу СМП в связи с отсутствием страхового полиса

Полученные материалы, свидетельствуют о том, что служба СМП используется населением в качестве экспресс-альтернативы амбулаторно-поликлиническому приему территориальной поликлиники. Данное обстоятельство снижает результативность службы СМП и увеличивает время доезда до пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи, особенно в «пиковые часы». Аналогичные результаты получили Е.В. Геращенко, Р.К. Карипиди, С.В. Губарев, (2013), которые указывают на то, что из числа лиц с хроническими заболеваниями 69,3% опрошенных, в случае обострения заболевания, обращаются в службу

«Скорой медицинской помощи». О.И. Иванинский (2014) при этом, отмечает при этом, что 87,5% респондентов предпочитают вызов СМП ожиданию прихода врача поликлиники.

Представления респондентов об отличиях экстренной от неотложной медицинской помощи представлены на рис. 3.

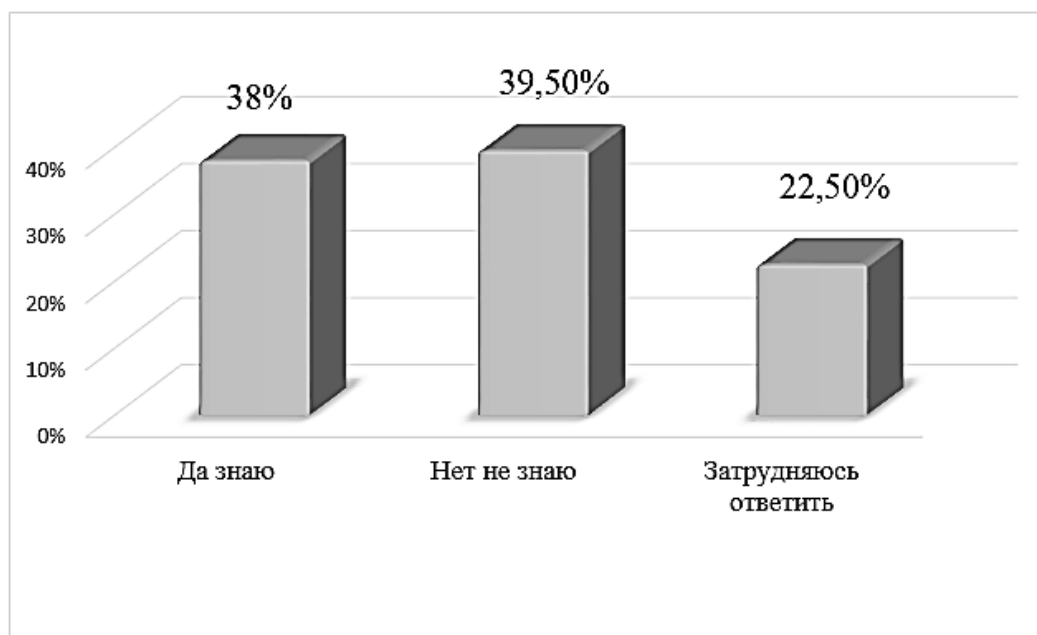


Рис. 3. Ответы респондентов на вопрос «Знаете ли Вы, чем отличается экстренная медицинская помощь от неотложной медицинской помощи?»

На вопрос «Знаете ли Вы чем отличается служба экстренной медицинской помощи от неотложной медицинской помощи?» – 39,5% респондентов ответили, что не понимают различий, 22,5% затруднились ответить, 38% подтвердили, что информированы о различиях.

Очевидно, что при организации неотложной медицинской помощи в условиях территориальных амбулаторно-поликлинических учреждений необходимо также проводить разъяснительную работу среди населения о целях, задачах и возможностях создаваемых служб оказания неотложной медицинской помощи.

Но, не только дефицит знаний населения сдерживает развитие отделений неотложной медицинской помощи. Как отмечают О.Ю. Александрова, Т.В. Рамненко (2015) в связи с «введением понятия «неотложная медицинская помощь» ... ситуации, когда бригада скорой помощи не приезжает на вызов, а диспетчер

направляет больного, вызвавшего скорую помощь, в поликлинику для оказания ему неотложной медицинской помощи, часто заканчиваются причинением вреда жизни и здоровью человека неоказанием или несвоевременным оказанием медицинской помощи.». Авторы считают, что необходима «... разработка критериев неотложности состояний и неотложности медицинской помощи, а также разработка алгоритмов действия медицинских работников и медицинских организаций при неотложных состояниях» в целях предотвращения последствий для больного и правовых последствий для медицинских организаций.

Таким образом, задача по формированию критериев экстренности и неотложности медицинской помощи представляется актуальной в целях повышения эффективности службы Скорой медицинской помощи и снижения нагрузки на эту службу.

### *Заключение*

Результаты анкетного опроса пользователей службы скорой медицинской помощи позволили выявить:

1. Пациентами службы скорой медицинской помощи в г. Сургуте являются преимущественно лица в возрасте от 20 до 60 лет (77,2% респондентов), женского пола (67,2% респондентов), обозначившие себя в анкете в качестве наемных работников различных сфер деятельности (52,7% респондентов).

2. Из числа опрошенных респондентов 97,9% удовлетворены полностью работой бригады скорой медицинской помощи.

3. В качестве причины вызова скорой медицинской помощи 57,5% респондентов указали на острое внезапное заболевание, 21,5% респондентов указали на обострение хронического заболевания. Из числа обратившихся по поводу обострения хронического заболевания – 77% респондентов предпочитают службу скорой медицинской помощи, обращению в территориальную поликлинику.

4. Пациенты недостаточно информированы о работе отделений неотложной медицинской помощи при амбулаторно-поликлинических учреждениях (39,3% опрошенных владеют информацией о работе таких отделений). В связи

с этим, руководству территориальных органов управления здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа рекомендовано активизировать работу по совершенствованию организации неотложной медицинской помощи в целях снижения непрофильной нагрузки служб скорой медицинской помощи.

При проведении исследования дополнительного финансирования не было.

Конфликта интересов сторон нет.

### ***Список литературы***

1. Геращенко Е.В. Изучение мнения сельского населения краснодарского края об организации и качестве оказания скорой медицинской помощи / Е.В. Геращенко, Р.К. Карипиди, С.В. Губарев // Кубанский научный медицинский вестник. – 2013. – №5 (140). – С. 66–69.

2. Иванинский О.И. Результаты социологического опроса по вопросам организации оказания неотложной и скорой медицинской помощи сельскому населению // Вестник алтайской науки – №4. – С. 248–250.

3. Фаршатов Р.С. Методические подходы к организации экстренной и неотложной помощи / Р.С. Фаршатов, Р.Н. Кильдебекова // Скорая медицинская помощь. – 2014. – №3. – С. 18–21.

4. Александрова О.Ю. Экстренная и неотложная медицинская помощь – проблемы разграничения понятий и механизма реализации норм закона / О.Ю. Александрова, Т.В. Рамненко // Медицина. – С. 6–22.

5. Барсукова И.М. Результаты изучения мнения пациентов о качестве и доступности скорой медицинской помощи результаты изучения мнения пациентов о качестве и доступности скорой медицинской помощи / И.М. Барсукова, Е.Н. Пенюгина, О.Г. Кисельгоф // Скорая медицинская помощь. – 2015. – №4. – С. 4–10.

### ***References***

1. Gerashchenko, E. V., Karipidi, R. K., & Gubarev, S. V. (2013). Izuchenie mneniia sel'skogo naseleniia krasnodarskogo kraia ob organizatsii i kachestve okazaniia skoroj meditsinskoj pomoshchi. Kubanskii nauchnyi meditsinskii vestnik, 5 (140), 66-69.

2. Ivaninskii, O. I. Rezul'taty sotsiologicheskogo oprosa po voprosam organizatsii okazaniia neotlozhnoi i skoroi meditsinskoï pomoshchi sel'skomu naseleniiu. Vestnik altaiskoi nauki, 4, 248-250.

3. Farshatov, R. S., & Kil'debekova, R. N. (2014). Metodicheskie podkhody k organizatsii ekstremnoi i neotlozhnoi pomoshchi. Skoraia meditsinskaia pomoshch', 3, 18-21.

4. Aleksandrova, O. Iu., & Ramnenok, T. V. Ekstrennaia i neotlozhnaia meditsinskaia pomoshch'. Meditsina, 6-22.

5. Barsukova, I. M., Peniugina, E. N., & Kisel'gof, O. G. (2015). Rezul'taty izucheniia mneniia patsientov o kachestve i dostupnosti skoroi meditsinskoï pomoshchi rezul'taty izucheniia mneniia patsientov o kachestve i dostupnosti skoroi meditsinskoï pomoshchi. Skoraia meditsinskaia pomoshch', 4, 4-10.

---

**Сульдин Александр Михайлович** – д-р мед. наук, профессор ФГБОУ ВО «Тюменский государственный медицинский университет» Минздрава России, Россия, Тюмень.

**Suldin Alexander Mihaylovich** – doctor of medical sciences, professor at the FBEI of HE "Tumen State Medical University" of Public Healthcare Service of Russia, Russia, Tyumen.

**Салманов Юнус Магомедович** – д-р мед. наук, заместитель главврача по медицинской части БУ «Сургутская городская клиническая станция скорой медицинской помощи», Россия, Сургут.

**Salmanov Yunus Magomedovich** – doctor of medical sciences, the deputy chief physician for the medical part of the "Surgut clinical ambulance station", Russia, Surgut.

**Брынза Наталья Семеновна** – д-р мед. наук, доцент, заведующая кафедрой ФГБОУ ВО «Тюменский государственный медицинский университет» Минздрава России, Россия, Тюмень.



**Brynza Natalya Semenovna** – doctor of medical sciences, associate professor, head of department at the FBEI of HE "Tumen State Medical University" of Public Healthcare Service of Russia, Russia, Tyumen.

---