

Гаджиев Р.С., Агаларова Л.С.

Изучение мнения сельского населения об организации и качестве медицинской помощи, оказываемой участковыми врачами

ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный медицинский университет» МЗ РФ, г. Махачкала

Gadzhiev R. S., Agalarova L. S.

The study of the views of the rural population about the organization and quality of medical care, provide local practitioners

Резюме

В целях разработки системы мероприятий по повышению качества и доступности амбулаторной помощи сельскому населению в 2016 – 2017 гг. проводилось исследование на базе поликлиник 3 ЦРБ Республики Дагестан. Проведен опрос 817 пациентов, обслуживаемых участковыми врачами. Установлены преимущества работы врачей общей практики в условиях села по сравнению с участковыми терапевтами. Достаточно показательны ответы пациентов о причинах, по которым они считают деятельность врачей общей практики эффективной: отпала необходимость обращаться к разным врачам (47,5%); уменьшилось число направлений к специалистам (24,4%); сократилось число лабораторных исследований (20,2%). С введением общеврачебной практики медицинская помощь стала более доступной (48%), более квалифицированной (36,2%) и большей по объему (32,4%). На основе материалов исследования разработаны рекомендации и предложения по оптимизации амбулаторной помощи сельскому населению. **Ключевые слова:** мнение населения, участковый терапевт, врач общей практики, качество медицинской помощи

Summary

In order to develop a system of measures to improve the quality and availability of outpatient care for rural population in 2016-2017, a study was conducted on the basis of polyclinics 3 CRH Republic of Dagestan. A survey of 817 patients served by district doctors was conducted. The advantages of the work of General practitioners in rural areas compared with local therapists. The answers of patients on the reasons for which they consider activity of General practitioners effective are rather indicative: there is no need to address to different doctors (47,5%); the number of referrals to specialists decreased (24.4%); the number of laboratory tests decreased (20.2%). With the introduction of General practice medical care has become more accessible (48%), more qualified (36.2%) and more volume (32.4%). On the basis of the materials of the research recommendations and proposals on optimization of outpatient care for rural population were developed.

Key words: public opinion, district therapist, General practitioner, quality of medical care

Введение

Одним из средств, позволяющих получить информацию о запросах населения, является изучение общественного мнения, а важным критерием качества медицинской помощи – удовлетворенность пациентов полученной медицинской помощью. Данные социологических исследований помогают выявить недостатки и упущения, позволяют определить пути их устранения и лучше использовать имеющиеся резервы [1, 2, 4, 5].

Значимость изучения мнения населения о медицинской помощи подтверждается выявленными исследова-

телями данными о высокой частоте совпадения мнения пациентов и экспертов об обоснованности жалоб, мнения пациентов и медицинских работников о причинах снижения в связи с нанесением ущерба здоровью при оказании медицинской помощи ненадлежащего качества [3, 6, 7, 8, 9].

Целью исследования явилась разработка рекомендаций, направленных на повышение качества и доступности амбулаторной помощи сельскому населению, оказываемой врачами общей практики (ВОП) и участковыми терапевтами (УТ).

Материалы и методы

Исследование проводилось в 2016-2017 гг. на базе поликлиник 3 центральных районных больниц (Мага-рамкентская, Курахская, Дербентская) Республики Дагестан. Проведен опрос 817 пациентов, обслуживаемых участковыми терапевтами (414 человек) и врачами общей практики (403 человек).

Для сбора материала была разработана специальная «Анкета изучения мнения населения об организации и качестве медицинской помощи, оказываемой участковыми врачами в центральных районных больницах (ЦРБ)», которая включала 45 вопросов, влияющих на организацию и качество амбулаторной помощи, оказываемой этими специалистами: отношение населения к профилактической деятельности врачей, удовлетворенность населением графиком работы врачей, частота обращаемости к врачу, время ожидания больного на приеме, частота направлений больных к врачам «узких» специальностей, соблюдение этических и деонтологических норм врачами, удовлетворённость пациентов качеством оказанной медицинской помощью, отношение населения к врачам общей практики и др.

В соответствии с целью и задачами в исследовании использовались статистический и социологический методы. Кроме того, были изучены годовые отчеты и комплексные планы базовых поликлиник за указанный период. За единицу наблюдения при проведении социологического исследования было принято одно посещение пациента к участковым врачам. Статистическую обработку проводили при помощи программ Statistica 6,0, MS Excel 2003.

Результаты и обсуждение

Анализ полученного материала показал, что среди опрошенных более половины (56,7%) составили женщины и 43,3% - мужчины. Среди респондентов преобладали лица в возрасте от 41 до 50 лет (37%), на возрастные группы от 31 до 40 лет – 23,5%, от 51 до 60 лет – 17,2%, от 61 до 70 лет – 23,5%, от 51 до 60 лет – 17,2%, от 61 до 70 лет – 12,3% и наименьшую возрастную группу составили респонденты от 20 до 30 лет – 10%.

По образованию респонденты распределились следующим образом: лица незаконченным средним образованием – 13,2%, средним – 61,4% и высшим – 25,4%. По социальному положению наибольший удельный вес имели рабочие (31,8%). Почти одинаковую долю занимают служащие (22,1%) и пенсионеры (23,3). Безработные составили 14,2%, бизнесмены – 7,1% и «прочие» - 2,1%.

Установлено, что почти половина (49,5%) пациентов обращаются к участковым врачам только в самых необходимых случаях, 1/3 (34,8%) – во всех случаях и 15,7% – не во всех случаях. При этом, чем моложе пациенты, тем больше среди них доля тех, кто обращается к врачам в самых необходимых случаях. Анализ обращений населения к участковым врачам по причинам показал, что на лечебно-диагностические посещения приходится у ВОП – 74% и УТ – 79,3%, профилактические посещения – 18,2% и 11,6% и на оформление медицинской документации соответственно – 7,8% и 9,1%.

Известно, что квалификация врача общей практики по смежным специальностям значительно выше, чем у участкового терапевта. На вопрос «Что Вас привлекает в работе ВОП?» – в первую очередь пациенты отметили знания и профессионализм врача как специалиста (у ВОП – 51, у УТ – 46,3 случая на 100 опрошенных). На втором месте по степени важности находятся четкость и организованность в работе врача (у ВОП – 44,3, у УТ – 38,1), на третьем – разносторонность (у ВОП – 41,9, у УТ – 36,5) и на четвертом месте – умение врача (у ВОП – 20,5, у УТ – 17,4 случая на 100 опрошенных).

Практически такое же значение имеет, по мнению пациентов, и возможность получить помощь от одного врача при разных заболеваниях. Наименьшее значение этому придают самые молодые пациенты, что вполне объяснимо характером их заболеваний – в большинстве случаев это острые респираторные заболевания и грипп. Оценка деятельности ВОП пациентами различного социального положения показала, что пенсионеры оценивают качество работы ВОП более высоко (82,8%), а рабочие – значительно ниже (52,2%).

У большинства (89,5%) пациентов с ВОП сложились доброжелательные отношения. Часто пациенты, особенно лица пожилого возраста, отмечают внимательное отношение к ним врачей общей практики. Безразличное отношение к ВОП отметили 5,7% опрошенных, в основном молодые (20 – 39 лет). Не испытывали полного доверия к врачу 2,4% опрошенных.

Достаточно показательны ответы пациентов на вопрос о причинах, по которым они считают деятельность ВОП эффективной (рис. 1). Около половины (47,5%) респондентов обращают внимание на то, что отпала необходимость обращаться к разным врачам, четвертая часть (24,4%) пациентов отмечает, что уменьшилось число направлений на консультацию к врачам других специальностей, пятая часть (20,2%) опрошенных указала на уменьшение числа лабораторных и инструментальных исследований и 7,9% респондентов отметили, что повысилось внимание к членам их семей.

Отчетливо прослеживается тенденция к возрастанию доли отметивших указанные преимущества обслуживания ВОП с увеличением возраста пациента. Так, в возрастной группе 20 – 29 лет на уменьшение числа направлений на консультации к врачам-специалистам указали 22,9% респондентов, 60 лет и старше – 40% опрошенных, а в возрасте 40 – 49 лет – 66,1% пациентов.

Проведенный опрос показал, что подавляющее большинство населения положительно относится к службе ВОП и считает, что деятельность ВОП более эффективна по сравнению с работой участкового врача-терапевта.

На вопрос «В чем, по Вашему мнению, заключается преимущества медицинского обслуживания по принципу врача общей практики?» – ответы были неоднозначные (рис. 2). Около половины (48 случаев на 100 опрошенных) указала на то, что с введением ВОП медицинская помощь стала более доступной, 36,2 – квалифицированной и 32,4 – большей по объему.

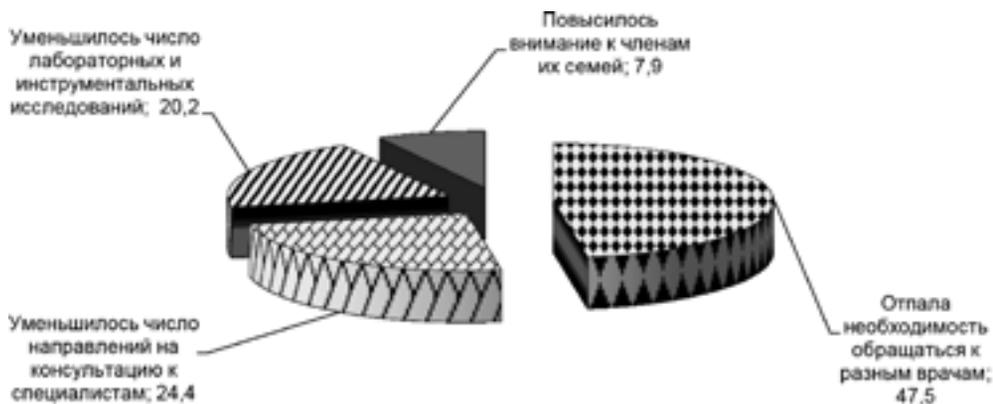


Рис. 1. На вопрос «Каковы, по Вашему мнению, причины эффективности деятельности врачей общей практики?»

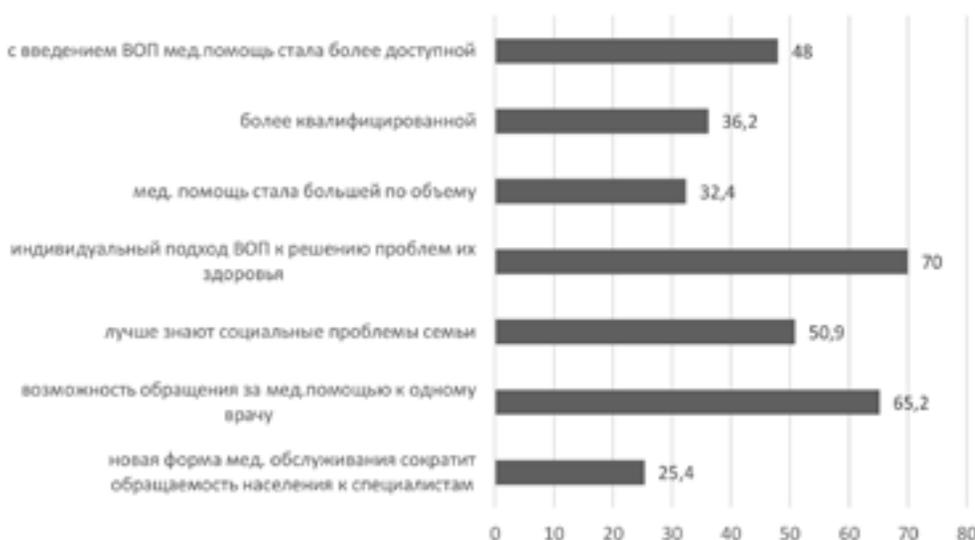


Рис.2. На вопрос «В чем, по Вашему мнению, заключаются преимущества медицинского обслуживания по принципу врача общей практики?» (на 100 опрошенных)

Более 2/3 (70,0) респондентов отметили индивидуальный подход врачей общей практики к решению проблем их здоровья. Наибольшая часть (65,2) респондентов считает, что основным преимуществом является возможность обращения за медицинской помощью к одному врачу, половина (50,9 случая) опрошенных указала, что этот принцип позволит лучше знать социальные проблемы семьи. Третья часть опрошенных считает, что квалификация врача общей практики значительно выше квалификации участкового терапевта. И, наконец, каждый четвертый респондент считает, что новая форма медицинского обслуживания сократит обращаемость населения в амбулаторно-поликлинические учреждения.

Однако необходимо отметить, что перестройка первичного звена здравоохранения, как и многие другие преобразования, проходит без достаточной информированности широких масс населения об их необходимости и преимуществах в системе медицинской помощи населению. Анализ информированности населения о преимуществах общеврачебной практики показал, что среди пациентов, которые пользовались в течение года услугами ВОП, были осведомлены о ВОП более половины (58,6%)

пациентов, третья часть (32,7%) заявили, что не совсем осведомлены, а 16,7% вообще как будто первый раз услышали о ВОП. Среди пациентов участковых терапевтов около половины (47%) ничего не слышали о системе ВОП, и только каждый третий (32%) знал об этом специалисте.

При оценке населением работы поликлиники большое значение имеет соблюдение этических и деонтологических норм врачами. При этом врачи общей практики получили более высокую оценку, чем участковые терапевты. Так, внимательное и вежливое отношение к пациентам отметили 92,4% респондентов у врачей общей практики и 71,3% – у участковых терапевтов. На спешку врача во время приема указали 18,5% респондентов у участковых врачей и 7,2% – у ВОП.

В повышении эффективности лечения важное значение имеет выполнение пациентами рекомендаций и советов врача. Среди пациентов врачей общей практики, полностью удовлетворенных такими рекомендациями – 78,7%, не совсем удовлетворены 18,9% и не удовлетворены 2,4%, а среди пациентов участковых терапевтов соответственно – 60,4%, 35,7% и 3,9%.

Одной из задач исследования было изучение степени удовлетворенности населения деятельностью участковых врачей (рис. 3). По данным анкетирования, качеством работы врачей общей практики удовлетворены 87,3% опрошенных, не удовлетворены 8,1%, воздержались от ответа 4,6%, а деятельностью участковых терапевтов соответственно □ 76,8%, 15,2% и 8% опрошенных. Из числа неудовлетворенных указали следующие причины: невнимательность, торопливость на приеме (32%); низкая квалификация врача (17,4%), длительное ожидание приема (15,8%) и несвоевременное обслуживание вызовов на дому (7,5%).

На предложение выбрать врача для дальнейшего лечения почти 2/3 (65,4%) пациентов ВОП твердо выбрали данного специалиста. Правда, 9,5% предпочли бы участкового терапевта, а 24,1% опрошенных не смогли определиться с ответом. В то же время среди пациентов участковых терапевтов 27% заявили о желании лечиться у ВОП, 41% остановили свой выбор на традиционном участковом терапевте, а 32% воздержались от ответа.

В необходимости внедрения службы общей врачебной практики убеждены 75,5% опрошенных, 5,2%

высказались против этой формы медицинского обслуживания, 19,3% респондентов воздержались от ответа. По-видимому, не все население психологически готово к восприятию системы общей врачебной практики.

Одним из важных разделов профилактической деятельности участкового врача является санитарно-просветительная работа среди населения. По данным анкетирования, более 1/3 (37,4%) респондентов у УТ и 19,2% у ВОП не удовлетворены санитарно-просветительной работой и воздержались от ответа соответственно – 32,3% и 15,4% опрошенных.

Одним из важных критериев оценки деятельности участковых врачей является показатель качества медицинской помощи. На вопрос «Какие факторы, по Вашему мнению, влияют на качество работы участкового врача?» (рис.4) были получены следующие ответы: низкая квалификация врача (45,3 на 100 опрошенных), недостаточная оснащенность необходимым оборудованием (39,1), неудовлетворительная организация рабочего места (37,3), очереди на приеме к врачу (28,1), нерациональный график и режим работы участковых врачей (21,2 на 100 опрошенных).

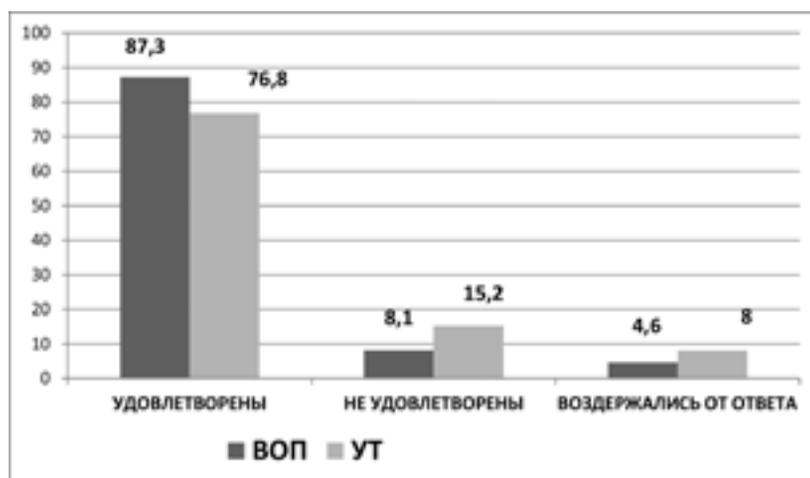


Рис. 3. Удовлетворенность населения деятельностью врачей общей практики и участковых терапевтов

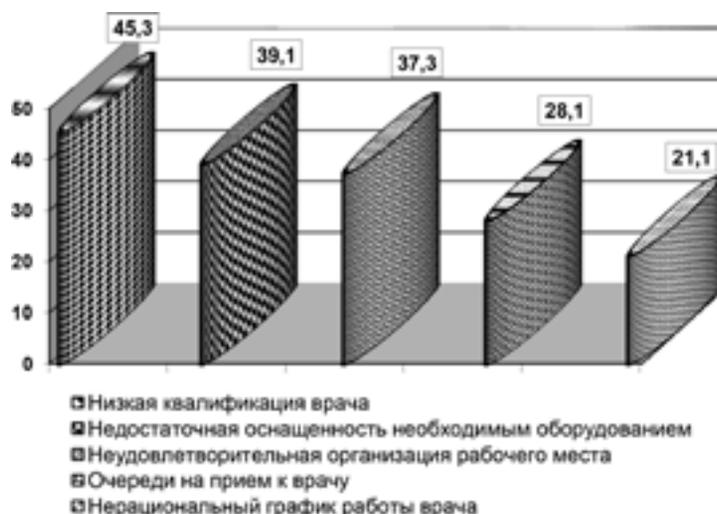


Рис. 4. На вопрос «Какие факторы, по Вашему мнению, влияют на качество работы участкового врача?» (на 100 опрошенных)

Качество и эффективность работы участковых врачей в значительной степени зависят от деятельности лечебно-диагностических и вспомогательных кабинетов. По данным анкетирования, больше всего оказалось не удовлетворенных работой кабинета ультразвукового исследования (17,2%), рентгеновского кабинета (13,6%), лаборатории (11,5%) и регистратуры (9,2%). В среднем работой лечебно-диагностических и вспомогательных кабинетов не удовлетворены 12,9% опрошенных.

Как известно, основной целью введения медицинского страхования является улучшение качества медицинской помощи. Однако около 2/3 (64,8%) опрошенных отметили, что качество медицинского обслуживания не улучшилось, а 9,5% – указали даже на ухудшение. При этом они отметили, что материально-техническая база поликлиник остается недостаточно оснащенной, в связи, с чем им приходится прибегать к платным медицинским услугам в хозрасчетных медицинских учреждениях. Лишь каждый четвертый опрошенный (25,7%) отметил, что с введением медицинского страхования качество медицинской помощи улучшилось. При этом они указали на повышение доброжелательности и внимания со стороны медперсонала (68%), возможность выбора поликлиники (86,4%) и врача (72%).

Заключение

Таким образом, проведенное исследование показало, что подавляющее большинство населения положительно относится к службе общеврачебной практики и считает, что деятельность врача общей практики более эффективна по сравнению с работой участкового врача-терапевта. Достаточно показательны ответы пациентов о причинах, по которым они считают деятельность врачей общей практики эффективной: отпала необходимость обращаться к разным врачам (47,5%); уменьшилось число направлений к специалистам (24,4%); сократилось число лабораторных исследований (20,2%), повысилось внимание к членам их семей (7,9%). С введением ВОП меди-

цинская помощь стала более доступной (48%), более квалифицированной (36,2%) и большей по объему (32,4%). Новая форма медицинского обслуживания сократит обращаемость населения к специалистам. В необходимости внедрения службы общей врачебной практики убеждены 75,5% опрошенных.

Материалы исследования позволили нам определить основные направления оптимизации амбулаторной помощи сельскому населению, оказываемой участковыми терапевтами и врачами общей практики. К ним относятся: укрепление материально-технической базы амбулаторно-поликлинических учреждений, особенно участковой службы; обеспечение транспортом врачей при обслуживании больных на дому; планирование и организация медицинской помощи по дням недели и месяцам; усиление контроля за работой участковых врачей со стороны заведующих отделениями ЦРБ; непрерывное повышение квалификации участковых врачей; рационализация труда участковых врачей; подготовка участковых врачей по вопросам медицинской профилактики, особенно по формированию здорового образа жизни; широкое использование экспресс-методов диагностики в поликлинических условиях; внедрение в практику участковых врачей стационарозамещающих форм обслуживания; совершенствование медико-социальной помощи лицам пожилого и старческого возраста; рационализация и унификация медицинской документации. ■

Гаджиев Рашид Сейфиевич – доктор мед. наук, профессор, зав. кафедрой общественного здоровья и здравоохранения Даггосмедуниверситета. Агаларова Луиза Саидахмедовна - доктор мед. наук, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения Даггосмедуниверситета. Автор, ответственный за переписку - Агаларова Луиза Саидахмедовна, 367003 Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Ушакова, д. 9, кв. 10. Телефон – 8 – 960 - 409 - 45 - 97, luiza_agalarova@mail.ru

Литература:

1. Агаларова, Л.С. Медико-профилактические и организационно-технологические аспекты деятельности врачей общей практики и участковых терапевтов .Л.С. Агаларова. Махачкала: Издательство «Наука ДНЦ». 2010; 352
2. Боярский, А.П. Семейный врач: мнение участковых терапевтов .А.П. Боярский .Здравоохранение Российской Федерации. – 1993; 3: 8-9.
3. Бубнова, А.С. Отношение медицинских работников первичного звена здравоохранения к профилактике проблемного потребления алкоголя .А.С. Бубнова, Б.Э. Горный, И.И. Дубовой и др. .Профилактическая медицина. 2017; (20) 5: 37-41.
4. Гаджиев, Р.С. Врач общей практики (семейный врач) .Р.С. Гаджиев. – М.: ОАО «Издательство «Медицина». 2005; 544
5. Дмитриева, Н.В. Результаты изучения объема и качества медицинской помощи, оказываемой врачами общей практики Н.В. Дмитриева, Ю.Г.Трегубов, О.В. Андреева .Здравоохранение Российской Федерации. – 2000. -№4. – С.32-35.
6. Житникова, Л.М. Информационные технологии в последипломной подготовке врачей общей практики Л.М. Житникова, Н.Э. Посвалюк, Т.В.Кожеевникова .Вестник семейной медицины. - Москва. 2008; 7: 120 - 121.
7. Лаврищева, Г.А. Профилактическая работа персонала общей врачебной практики .Г.А.Лаврищева .Вестник семейной медицины. - Москва. 2008; 7: 131 - 133.
8. Чуднов, В.П. Организация службы общей врачебной практики в системе первичной медико-санитарной

- помощи муниципального здравоохранения г. Ступина, Московской области . В.П. Чуднов. – 2004. –С.29– 35.
9. Юлдашев,О. Мнение врачей о состоянии амбулаторно-поликлинической службы .О. Юлдашев . Врач. М., 2006; 1: 68-70.