

**Горбов А.А., Авхадиева М.А., Коряков А.И.
ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ПАЦИЕНТА КАЧЕСТВОМ АМБУЛАТОРНОЙ
ПОМОЩИ**

Кафедра пропедевтики внутренних болезней
Уральский государственный медицинский университет,
Екатеринбург, Российская Федерация

**Gorbov A.A., Avkhadiyeva M.A., Koryakov A.I.
MAIN FACTORS AFFECTING PATIENT'S SATISFACTION WITH
QUALITY AMBULATORY ASSISTANCE**

Department of propaedeutics of internal diseases
Urals State Medical University
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: gorbov.1998@list.ru

Аннотация. В статье рассмотрены основные факторы, влияющие на удовлетворённость пациента амбулаторным приёмом врача по результатам анкетирования.

Annotation. The article discusses the main factors affecting patient satisfaction with an outpatient doctor's appointment based on the results of the survey.

Ключевые слова: пациент, амбулаторный приём, удовлетворённость медицинской помощью, сотрудничество.

Key words: patient, outpatient doctor's appointment, satisfaction with medical care, compliance.

Введение

Объектом профессиональной деятельности врача является здоровье человека – главная ценность жизни, один из важнейших компонентов человеческого благополучия. Врач помогает страждущим людям, укрепляет их здоровье, если нужно – спасает жизнь. Профессия врача требует не только постоянного совершенствования специальных умений и знаний, но и развития особых морально-нравственных качеств – доброжелательности и ответственности, терпеливости и сдержанности, тактичности и оптимистичности, бескорыстия и готовности в любое время прийти на помощь. Важнейшее условие эффективного врачевания – сотрудничество с пациентом, доверительное общение с ним [2, 3].

Наряду с научно-техническим уровнем, а также эффективностью устранения симптомов болезни, удовлетворённость пациента медицинской услугой и желание повторно лечиться у данного врача является важным критерием качества оказания медицинской помощи. Поэтому изучение удовлетворённости медицинским обслуживанием методом анкетирования

пациентов нередко используют для оценки качества медицинской помощи и разработки мероприятий по его улучшению [1].

Цель исследования – выявление с помощью анкетирования больных основных факторов, определяющих удовлетворённость пациентов качеством амбулаторного приёма врача.

Материалы и методы исследования

Проведено анкетирование 50 пациентов поликлиники (18 мужчин и 32 женщины) в возрасте от 25 до 70 лет. Всем респондентам предлагалось ответить, были ли в их жизни случаи глубокой удовлетворённости (когда результат превзошёл ожидания) или значительной неудовлетворённости (когда результат не оправдал ожиданий) качеством амбулаторного приёма врача. А при положительном ответе на этот вопрос просили назвать один или два основных фактора, повлиявших на положительную или отрицательную оценку качества амбулаторного приёма.

В работе использовался метод обобщения независимых характеристик, разработанный К.К. Платоновым, заключающийся в изучении через мнения людей, которые были участниками в конкретных ситуациях. Суждение каждого источника является субъективным, но не зависит от мнения других людей. Статистический анализ полученных результатов исследования осуществлялся с использованием программы Microsoft Excel 2007.

Результаты исследования и их обсуждение

О случаях глубокой удовлетворённости качеством амбулаторного приёма сообщили 39 человек, что составило 78 % опрошенных. При этом в подавляющем большинстве (87,2 %) анкет высокая оценка консультативного приёма объяснялась внимательностью врача, его умением слушать пациента, терпеливо и доходчиво отвечать на все волнующие больного вопросы. В 35,9 % случаев глубокая удовлетворённость пациентов качеством амбулаторной помощи аргументировалась высокой эффективностью назначенного лечения. В 23,1 % анкет отмечен рациональный подход доктора к обследованию больного, его умение достигать результат при минимальном количестве дополнительных исследований. В 12,8 % случаев пациентов покорила вежливость врача-консультанта. В 7,7 % анкет высокая оценка амбулаторного приёма объяснялась умением доктора проводить физикальное обследование, не причиняя пациенту боли и дискомфорта.

О случаях выраженной неудовлетворённости качеством амбулаторного приёма врача, вызвавшей нежелание в дальнейшем сотрудничать с данным доктором, вспомнили 7 пациентов, что составило 14,0 % опрошенных. В качестве основной причины неудовлетворённости врачебной консультацией большинство (4 из 7 – 57,1 %) «некомплаентных» респондентов назвали невнимательность к больному, игнорирование его вопросов, отсутствие приветливости и любезности. В 28,6 % нежелание больных повторно обращаться к доктору было связано с низкой оценкой пациентом уровня квалификации консультанта. Одного респондента неудовлетворил большой с

его точки зрения комплекс рекомендованного врачом дополнительного обследования, обременительный по времени и финансовым затратам.

Таким образом, удовлетворённость больных амбулаторно-поликлиническим приёмом зависит от целого ряда факторов. Приходя на консультацию, пациенты надеются получить не только высоквалифицированную помощь, доступную с финансовой точки зрения, но и ожидают при этом чуткого и доброжелательного отношения к себе врача, терпеливо и деликатно отвечающего на волнующие больного вопросы.

Выводы:

1. По данным анкетирования, главным фактором, влияющим на удовлетворённость пациента амбулаторным приёмом врача, является строгое соблюдение врачом норм медицинской этики, стремление достичь сотрудничества с больным в атмосфере взаимного доверия, доброжелательности, терпимости и деликатности.

2. Вторым по значимости фактором достижения удовлетворённости пациента качеством амбулаторной помощи является уровень профессиональной компетентности врача: безукоризненное владение техникой непосредственного исследования больного, выбор рационального комплекса дополнительного обследования с целью уточнения диагноза, назначение лечения с учётом финансовых возможностей пациента.

Список литературы:

1. Кокорин В.Г. Удовлетворенность медицинской помощью (обзор литературы) / В.Г. Кокорин, С.А. Куковякин, И.В. Шешунов, Н.Д. Куковякина // Вятский медицинский вестник. – 2009. – № 2-4. – С. 69-77

2. Поздеев А.Р. Оценка этических и правовых норм во взаимоотношениях врач-пациент / А.Р. Поздеев, С.В. Хасанянова // Правовые вопросы медицинской деятельности. – 2015. – № 1. – С. 5-7

3. Полякова Р.В. Взаимоотношения врач – больной. Этические проблемы / Р.В. Полякова, О.И. Маршалок // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 6. – С. 276

УДК 61.001.89

**Грачёва В.А., Исакова Д.А., Миннегалиева Э.Р., Усынин И.Г.,
Шимкевич А.М., Смоленская О.Г.
ОЦЕНКА РИСКА СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ У
СОТРУДНИКОВ УГМУ**

Кафедра факультетской терапии, эндокринологии, аллергологии и
иммунологии

Уральский государственный медицинский университет,
Екатеринбург, Российская Федерация

Gracheva V.A., Isakova D.A., Minnegalieva E.R., Usynin I.G.,