

УДК 614.253.1

**ОЦЕНКА УРОВНЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ  
ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИЧЕСКИХ СЛУЖБ ГОРОДА ИЖЕВСКА  
ЛИЦАМИ СО СНИЖЕННЫМ СЛУХОМ И ЕГО ОТСУТСТВИЕМ**

**Шкатова Е.Ю.**

*д.м.н, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения,  
Ижевская государственная медицинская академия,  
Ижевск, Россия*

**Власов Д.А.**

*аспирант,  
Ижевская государственная медицинская академия,  
Ижевск, Россия*

**Саланкина А.Ю.**

*студент педиатрического факультета,  
Ижевская государственная медицинская академия,  
Ижевск, Россия*

**Щелканова А.В.**

*студент педиатрического факультета,  
Ижевская государственная медицинская академия,  
Ижевск, Россия*

**Аннотация:** в данной статье проводится оценка уровня удовлетворенности оказанием оториноларингологической помощи лицам со сниженным слухом в городе Ижевске. Для оценки были выбраны следующие параметры: соблюдение медицинскими работниками профессиональной этики,

субъективная оценка внимательности персонала, дисциплинированность сотрудников, оценка аккуратности и точности в выполнении медицинских манипуляций, доступность консультативной помощи. На основе полученных данных стало возможным выявить слабые и сильные стороны работы медицинского персонала оториноларингологической службы.

**Ключевые слова:** оториноларингология, слабослышащие, организация медицинской помощи

***EVALUATION OF THE LEVEL OF WORK ORGANIZATION OF  
OTORHINOLARYNGOLOGICAL SERVICES IN IZHEVSK CITY BY  
REDUCED HEARING PERSONS AND DEAF***

***Shkatova E. Y.***

*doctor of medicine, Associate Professor*

*Izhevsk State Medical Academy,*

*Izhevsk, Russia*

***Vlasov D.A.***

*graduate student,*

*Izhevsk State Medical Academy,*

*Izhevsk, Russia*

***Salankina A.Y.***

*Student,*

*Izhevsk State Medical Academy,*

*Izhevsk, Russia*

***Shchelkanova A.V.***

*student,*

*Izhevsk State Medical Academy,*

*Izhevsk, Russia*

**Abstract:** This article assesses the level of satisfaction with the provision of ENT care to deaf people in the Izhevsk city. The following parameters were chosen for evaluation: compliance by medical workers with professional ethics, subjective assessment of personnel attentiveness, discipline of employees, assessment of accuracy and correctness in performing medical manipulations, availability of advice. On the basis of the data obtained, it became possible to identify the strengths and weaknesses of the work of the medical personnel of the otorhinolaryngological service.

**Keywords:** otorhinolaryngology, deaf people, organization of medical care.

На сегодняшний день актуальность проблемы снижения слуха не вызывает сомнений. Проживая в городской среде, человек постоянно сталкивается с шумом, что является стрессом для слухового аппарата. Растет число профессий, связанных с постоянным воздействием шумов, также нельзя исключать учащение случаев наследственной и врожденной патологии в связи с более поздним рождением детей, воздействием агрессивных факторов окружающей среды в настоящее время и других причин. Все это приводит к нарушению слуха и дезадаптации. Слух дает возможность человеку воспринимать окружающий мир, воспринимает сигналы об опасности, позволяет обучиться вербальному общению, которое является основным способом коммуникации. Человеку, лишенному слуха, приходится учиться взаимодействовать с обществом иными способами. Следовательно, для медицинской организации важно создать особые условия для приема пациентов данной категории. На данный момент не было найдено сведений об

Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

удовлетворенности слабослышащих условиями оказания медицинской помощи в оториноларингологических службах города Ижевска. Поэтому было решено провести опрос среди глухих и слабослышащих, посещавших оториноларингологические кабинеты и стационары города.

**Цель работы:** провести оценку уровня организации работы оториноларингологических служб города Ижевска лицами со сниженным слухом и его отсутствием.

**Задачи:** провести анкетирование лиц со сниженным слухом и тугоухостью, проанализировать данные анкет, дать оценку их удовлетворенности уровнем организации работы оториноларингологических служб города Ижевска.

**Материалы и методы:** Для оценки уровня организации работы оториноларингологических служб города Ижевска лицами со сниженным слухом и его отсутствием была подготовлена социологическая анкета, состоящая из 43 вопросов, включающих 3 градации. Материал собран путем анонимного анкетирования. Проанализировано 26 анкет пациентов со снижением слуха за период 2018-2019 год. Опрос проводился среди слабослышащих в возрасте от 21 до 82 лет, 65,4% (17) человек мужского пола, 34,6% (9) человек - женского. Математический аппарат включает расчет средних значений.

**Результаты исследования:** Для оценки уровня организации работы оториноларингологических служб города Ижевска лицами со сниженным слухом и его отсутствием были взяты следующие параметры: количество времени, проведенного в очереди до приема, оценка уровня санитарного состояния кабинета оториноларинголога, субъективное мнение слабослышащих о качестве оказания специализированной помощи и качество оборудования

медицинского кабинета или стационара. Было выявлено, что время, проведенное в ожидании приема специалиста у данных пациентов вариабельно: 30,7% были приняты точно по времени записи, оставшиеся находились в очереди 5 и более минут.

Более 2/3 опрошенных оценили уровень санитарного состояния кабинета как хороший, неудовлетворительных оценок дано не было. Таким образом, санитарные нормы соблюдаются и не вызывают недовольства лиц с нарушением слуха. Качество оказания медицинской помощи респонденты оценивали по 5-балльной шкале. На “отличный” уровень оказания помощи указали – 34,6%, “хорошую” оценку дали 65,4% пациентов. Только 1/2 опрошенных оценила качество оборудования как среднее, далее мнение разделилось по 1/4 на ответы: хороший и плохой. Также мы учитывали индивидуальные запросы пациентов по улучшению качества организации оториноларингологической помощи. Респонденты высказали жалобы относительно растрачивания времени врачом во время приема на разговоры по телефону и консультации с сотрудниками.

Учитывая человеческий фактор, добиться полного приема по назначенному времени будет невозможно, однако стоит максимально сократить время ожидания, чему могло бы поспособствовать дальнейшее развитие программы “Бережливая поликлиника” и совершенствования электронной записи. Улучшить оснащение медицинской организации можно за счет приобретения нового оборудования для более качественной диагностики и последующего лечения пациентов. Также необходимо повысить уровень пациентоориентированности врачей, что возможно при помощи развития определенных личных качеств врача и повышения его квалификации как специалиста.

**Вывод:** исходя из полученных данных, можно сказать, что уровень оказания оториноларингологической помощи и ее организации в г. Ижевске выше среднего. Целевая аудитория в основном не удовлетворена длительностью ожидания приема у кабинета врача и уровнем оснащенности медицинской организации. Помимо этого были выявлены некоторые нюансы в работе медицинской организации, над исправлением которых следует поработать.

### **Библиографический список**

1. Приказ Минздрава России от 12 ноября 2012 г. №905н «Порядок оказания медицинской помощи населению по профилю «оториноларингология».
2. Кошель, В. И. Об организации медицинской помощи по профилю «оториноларингология» и «сурдология-оториноларингология» на территории Ставропольского края / В.И. Кошель, Т. И. Иволга, Н. В. Махлиновская, И. В . Кошель, Е. А. Царцидис // Медицинский вестник Северного Кавказа. - 2012. – С.48-52.
3. Куницына Н.М. К вопросу об оценке качества оториноларингологической помощи пожилым больным / Н.М. Куницына, К.В Перельгин., Л.Ю . Варавина, С.Л. Сперанский // Вестник РУДН - серия Медицина. - 2010. - № 4. - С.292-293.
4. Кучеренко В.З. Качество медицинской помощи (анализ и контроль) / М.: ММА им. И.М. Сеченова. - 1997. – С.25.
5. Пискунов Г.З. Основы организации оториноларингологической помощи / Г.З.Пискунов // Российская ринология. - 2013. - № 21(2). - С.7-10.

*Оригинальность 94%*