УДК 311.42

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЕМ ГОРОДА ГЛАЗОВ И ГЛАЗОВСКОГО РАЙОНА

Попова Н.М.

д.м.н., профессор

Ижевский государственный медицинский университет

Россия, г. Ижевск

Ахмадеева Г.З.

студентка лечебного факультета

Ижевский государственный медицинский университет

Россия, г. Ижевск

Ахметшина И.Ф.

студентка лечебного факультета

Ижевский государственный медицинский университет

Россия, г. Ижевск

Попов А.В.

к.м.н., главный врач БУЗ УР "РСД "Ласточка" МЗ УР"

Ижевский государственный медицинский университет

Россия, г. Ижевск

Аннотация

В статье проводится оценка качества медицинской помощи Бюджетного Учреждения Здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская межрайонная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» за период 2006 и 2024 годы : Оценка качества медицинской

помощи помогает выявить недостатки в системе оказания медицинской помощи с целью дальнейшего их устранения. Также помогает определить и положительные результаты оказания медицинской помощи в рамках реформирования системы оказания медицинской помощи.

Ключевые слова: оценка качества медицинской помощи, помощь в поликлиниках, помощь в стационарах

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF MEDICAL CARE BY THE POPULATION OF GLAZOV AND GLAZOVSKY DISTRICT

Popova N.M.

Doctor of Medical Sciences, Professor

Izhevsk State Medical University

Russia, Izhevsk

Akhmadeeva G.Z.

Student of the Faculty of Medicine

Izhevsk State Medical University

Russia, Izhevsk

Akhmetshina I.F.

Student of the Faculty of Medicine

Izhevsk State Medical University

Russia, Izhevsk

Popov A.V.

Candidate of Medical Sciences, Chief Physician of the Republican Children's Sanatorium "Lastochka" of the Ministry of Health of the Udmurt Republic

Izhevsk State Medical University

Russia, Izhevsk

Abstract

The article evaluates the quality of medical care of the Budgetary Healthcare Institution of the Udmurt Republic "Glazovskaya Interdistrict Hospital of the Ministry of Health of the Udmurt Republic" for the period 2006 and 2024: The assessment of the quality of medical care helps to identify deficiencies in the system of medical care in order to further eliminate them. It also helps to identify the positive results of medical care as part of the reform of the medical care system.

Key words: Assessment of the quality of medical care, assistance in polyclinic, hospital care.

Введение

В условиях современного здравоохранения большая роль отводится первичной медицинской помощи. На ближайшие два года одной из задач отрасли здравоохранения, согласно приоритетному национальному проекту (ПНП) «Здоровье», станет повышение приоритетности первичной медико-санитарной помощи. Значительное внимание уделяется звену первичной медицинской помощи – участковой службе.

Таким образом, оценка качества оказания медицинской помощи на уровне ее первичного звена - участковой службы, является важным моментом в условиях современного здравоохранения, в рамках проводимых реформ, что и определяет актуальность темы.

Цель исследования: Изучить показатели качества медицинской помощи медицинской организации за период 2006 и 2024 год., проанализировать тенденцию качества медицинской помощи.

Материал и методы. При исследовании использованы методы системного анализа, статистический метод, ретроспективный анализ

федерального статистического наблюдения по оказанию медицинской помощи населению Бюджетного Учреждения Здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская межрайонная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» за период 2006 и 2024 годы.

Результаты и обсуждения:

С целью изучения мнения участковых врачей и медсестер терапевтической службы МУЗ ЦРБ г. Глазова о качестве оказываемой ими помощи, а также факторах влияющих на эффективность оказания ими медицинской помощи прикрепленному населению было проведено анкетирование. Анкетирование проводилось анонимно. Выборка была случайна и охватила 38 человека, что составляет 95,0 % от общего числа сотрудников участковой службы.

Распределение респондентов по полу, возрасту, стажу работы, квалификационной категории и занимаемой должности представлены в (таблице 1).

Таблица 1- Характеристика респондентов - участковых врачей и медсестер терапевтического отделения поликлиники МУЗ ЦРБ г.Глазова

Характеристика респондентов	Доля ответов,%
1	2
1. пол: - мужской	5,2%
- женский	94,8%
Всего ответов	100%
2.Возраст: -20-29 лет	5,3%
-30-39 лет	23,7%
-40-49 лет	47,4%
-50-59 лет	18,4%
-60 лет и старше	5,2%

Всего ответов	100%
3. Стаж работы по специальности:	
-менее 3 лет	-
-3-10 лет	18,4%
-11-20 лет	31,6%
-более 20 лет	50,0%
Всего ответов	100%
4. Квалификационная категория:	
-первая	44,7%
-вторая	13,2%
-высшая	2,6%
-не имеют	39,5%
Всего ответов	100%
5. Занимаемая должность:	
-участковый врач	39,5%
-участковая медсестра	60,5%
Всего ответов	100%

Как видно из таблицы среди респондентов представлены все возрастные группы, причем наибольшей является группа медицинских работников в возрасте 40-49 лет (47,4 %). Стаж работы по специальности составил от 3- 10 лет – 18,4 %, 11-20 лет – 31,6 %, и основная часть сотрудников имеют большой стаж работы по специальности – более 20 лет (50,0 %).

В ходе развития первичной медицинской помощи возникают требования к профессиональным навыкам персонала, необходимым для выполнения каждым работником своих профессиональных обязанностей. Надо отметить, что значительный процент респондентов, не имеет квалификационной категории –

39,5 %, вторую категорию имеют – 13,2 %, высшую – 2,6 % и первую категорию имеют 44,7 % опрошенных врачей и медсестер.

В анкетировании приняли участие 39,5 % участковых врачей и 60,5 % участковых медсестер. Удовлетворены качеством своего труда 36,8±12,8 % опрошенных (=0,4), и неудовлетворенность качеством своего труда выразили 63,2±9,8 %. Из общего числа опрошенных участковых врачей процент удовлетворенных качеством своего труда составил 86,7±9,4 % и участковых медсестер - 47,8±15,0 %.

С целью изучения мнения населения о качестве труда участковых врачей и участковых медсестер было проведено анкетирование населения одного из обслуживаемых участков. Выборка была случайна и охватила 237 человек, что составило 13,7 % от всего населения города Глазов. Для изучения мнения населения была разработана анкета, которая включала 14 вопросов, связанных с оценкой качества оказания медицинской помощи участковыми врачами и медсестрами. Анкетирование проводилось анонимно.

В анкетировании участвовали лица женского (67,5 %) и мужского (32,5 %) пола. Среди респондентов представлены все возрастные группы, самую большую группу составляют лица в возрасте 60 лет и старше – 37,1 %. По социальному статусу большинство опрошенных являются пенсионерами (44,3 %) и рабочими (30,8 %). Большинство опрошенных являются жителями города (86,7 %) и 13,3 % - сельские жители (таблица 2).

Таблица 2 - Характеристика респондентов - населения одного из терапевтических участков поликлиники МУЗ ЦРБ г.Глазова

Характеристика респондентов	Доля ответов,%
1	2
2. пол: - мужской	32,5%

- женский	67,5%
Всего ответов	100%
2.Возраст: -18-29 лет	4,2%
-30-39 лет	12,2%
-40-49 лет	19,1%
-50-59 лет	27,4%
-60 лет и старше	37,1%
Всего ответов	100%
3. По принадлежности к социальной группе:	
-рабочий(ая)	30.8%
-служащий (ая)	10,5%
-руководитель	3,4%
-пенсионер	44,3%
-домохозяйка	3,8%
-безработный	4,6%
-учащийся	3,4%
Всего ответов	100%
4. Место жительства: -город	86,7%
-село	13,3%
Всего ответов	100%

Удовлетворены качеством оказания медицинской помощи участковым врачом 84,8 ± 6,0 % и 15,2 ± 2,5 % - неудовлетворены качеством оказания медицинской помощи со стороны участкового врача. Качеством медицинской помощи, оказываемой медицинской сестрой, удовлетворены 91,4±5,0%, неудовлетворены 8,6±3,0%.Половина (50±11,7 %) из числа всех респондентов, неудовлетворенных качеством оказываемой медицинской помощи на уровне участковой службы, отмечают такую причину как недостаток внимания со

стороны участкового врача и медсестры. Более 1/3 (33,3±13,6 %) опрошенных указали на такую причину, как ограниченное время приема одного пациента. 16,6±15,2 % респондентов обосновали свою неудовлетворенность качеством оказываемой им помощи отсутствием постоянного врача.

В 2024 году Министерством Здравоохранения было проведено анкетирование пациентов, в котором участвовали 5370 человек из них 30,5 % мужчин и 69.5 % женщин.

В ходе проведения исследования путем анонимного анкетирования пациентов и исследования официального сайта в информационно-коммуникационной сети «Интернет» медицинских организаций были рассчитаны критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утвержденные приказом Министерства здравоохранения РФ № 201н, оценивали по 5 критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации(КРТ.1);

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги (КРТ. 2);

3. Доступность услуг для инвалидов (КРТ. 3);

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций (КРТ. 4);

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (КРТ. 5);

6. Общий балл

Результаты анонимного анкетирования пациентов представлены в (таблица 3).

Таблица 3 - Результаты анонимного анкетирование пациентов, взятые из аналитического отчёта по УР за 2024 г.

Наименование учреждения	**КРТ.1**	**КРТ. 2**	**КРТ. 3**	**КРТ. 4**	**КРТ.5**	**Общ. Балл**	**Ранг. место среди всех больниц УР**
Бюджетное Учреждение Здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская межрайонная больница Министерства Здравоохранения Удмуртской Республики»	**95**	**92**	**75**	**99**	**93**	**91**	**9**
Бюджетное Учреждение Здравоохранения Удмуртской Республики «Детская Городская клиническая поликлиника № 2 Министерства Здравоохранения Удмуртской Республики»	**98**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**1**
Бюджетное Учреждение Здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский Центр Общественного Здоровья и Медицинской Профилактики Министерства Здравоохранения Удмуртской Республики»	**96**	**76**	**28**	**100**	**100**	**80**	**16**

Средний балл по УР	**97**	**86**	**84**	**98**	**98**	**93**	

Проанализировав данные опроса среди жителей , можно сделать вывод , что БУЗ УР «Глазовская межрайонная больница МЗ УР» занимает 9 место среди больниц УР. Первое место среди данного опроса заняла БУЗ УР “ Детская городская клиническая поликлиника № 2 МЗ УР». Последнее место БУЗ УР «Республиканский Центр Общественного Здоровья и Медицинской Профилактики МЗ УР»

При этом следует отметить, что среди респондентов, неудовлетворенных комфортностью оказания услуг чаще всего отмечается отсутствие питьевой воды, наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников, отсутствие свободных мест ожидания, на третьем месте отмечается неудовлетворенность качеством питания.

Респонденты критерию открытости и доступности информации об организации поставили 95 баллов, по УР данный критерий составляет 97 баллов. Комфортность условий предоставления услуг в БУЗ УР «Глазовская межрайонная больница МЗ УР» оценили в 92 балла, по УР - 86 баллов. Доступность услуг для инвалидов респонденты оценили в 75 баллов, в то время как в УР данный показатель составляет 84 балла. Респонденты удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинских организации и условиями оказания услуг и составляет 99 баллов, по УР данный критерий – 98 баллов.

Заключение

В заключении данной работы можно сделать вывод, что за 2006 году удовлетворены качеством оказания медицинской помощи участковым врачом 84,8 ± 6,0 % населения и 15,2 ± 2,5 % - неудовлетворены качеством оказания медицинской помощи со стороны участкового врача в БУЗ УР «Глазовская межрайонная больница МЗ УР». В 2024 году БУЗ УР «Глазовская межрайонная больница МЗ УР» по качетсве оказания медицинской помощи занимает 9 место среди всех больниц УР и доброжелательность медицинского персонала и качество оказания медицинских услуг по показателям опроса выше, чем по УР.

Качество оказания медицинской помощи на базе Бюджетного Учреждения Здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская межрайонная больница» Министерства здравоохранения Удмуртской Республики улучшилось за счёт комплекса следующих факторов: финансирование и государственная поддержка, модернизация медицинских учреждений, кадровая политика и повышение квалификации специалистов, внедрение современных технологий и информационных систем, улучшение системы оказания первичной медицинской помощи, контроль качества и обратная связь с пациентами.

Библиографический список:

1. Амлаев, К. Р. Общественное здоровье и здравоохранение : учебник / К. Р. Амлаев, Л. Н. Блинкова, Н. П. Гавриленко, Х. Т. Дахкильгова [и др.]. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2019. – 560 с.
2. Муравьева, В. Н. Организация медицинской помощи населению Российской Федерации : учебно-методическое пособие / В. Н. Муравьева, Л. Л. Максименко, А. А. Хрипунова. – Ставрополь : Изд-во СтГМУ, 2017. – 132 с.
3. Петрова, Н. Г. Оценка качества медицинской помощи : учебник для вузов / Н. Г. Петрова. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 44 с.

4. Татарников, М. А. Управление качеством медицинской помощи / М. А. Татарников. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 304 с.
5. Аналитический отчет от МЗ УР по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Удмуртской Республики. 2024 г. [Электронный ресурс] // Министерство здравоохранения Удмуртской Республики. – URL: https://mzur.ru/upload/iblock/807/wz37hz2qs8ntz34hveqdn1div9nj9xui/Analiticheskiy_otchet_NOK_2024.docx (дата обращения: 12.05.2025).