

В.А. Сміянов, А.М. Костенко (Суми)

# ОЦІНКА ЯКОСТІ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ НАСЕЛЕННЮ СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Сумський державний університет

*Наведено результати медико-соціологічного дослідження серед населення Сумської області щодо якості медичної допомоги. Обґрунтовано напрями реформ у системі охорони здоров'я, сформульовані у програмі економічних реформ Президента України та в стратегії розвитку області «Нова Сумщина – 2015».*

**Ключові слова:** медико-соціологічне дослідження, якість медичної допомоги, задоволеність, платні послуги, своєчасність надання медичної допомоги; реформи системи охорони здоров'я.

Задоволеність пацієнтів отриманою медичною допомогою є основним критерієм якості діяльності медичної галузі, рекомендованим Всесвітньою організацією охорони здоров'я [1;2]. Одним із методів оцінки якості медичної допомоги є медико-соціологічне дослідження. Тому актуальним є аналіз результатів моніторингу оцінки якості надання медичної допомоги населенню Сумського регіону.

**Мета роботи** – визначити рівень якості та доступності медичної допомоги, яку отримує населення в лікувально-профілактичних закладах Сумської області; виявити найгостріші проблеми в галузі охорони здоров'я та надати рекомендації щодо їх вирішення.

## Матеріали та методи

Дослідження проведено протягом травня 2011 р. кафедрою соціальної медицини та організації охорони здоров'я, лабораторією соціологічних досліджень Сумського державного університету на підставі рішення Координаційного комітету з впровадження стратегії «Нова Сумщина – 2015».

Цільовою аудиторією першого опитування визначено пацієнтів стаціонарних відділень міських та обласної лікарень м. Суми; другого – сільське та міське населення Сумської області. В опитуванні взяли участь 2 432 особи, які проживають у м. Суми та в семи районах області.

Основними завданнями дослідження було виявлення ступеня задоволеності пацієнтів якістю медичної допомоги за такими критеріями: задоволеність організацією роботи структурних підрозділів лікувально-профілактичних закладів на різних рівнях надання медичної допомоги; частота отримання медичних послуг на платній основі; своєчасність

надання медичної допомоги; сприйняття змін у системі охорони здоров'я.

У дослідженні застосовано методи соціологічного дослідження, індукція, дедукція, систематичний аналіз.

## Результати дослідження та їх обговорення

Чисельність опитаних пацієнтів стаціонарів вторинного та третинного рівнів становила 497 осіб, з них 44,53% чоловіків і 55,47% жінок.

Результати дослідження показали, що понад 52,33% опитаних госпіталізовані у відділення за направленням вузького фахівця з поліклініки за місцем проживання, 21,16% – в ургентному порядку каретою швидкої допомоги; 9,85% – за направленням сімейного (дільничного) лікаря; 16,66% – самостійно. Значний відсоток самостійної госпіталізації (без направлення лікаря) та госпіталізації каретою швидкої допомоги вказує на необхідність невідкладного налагодження етапності надання медичної допомоги, що безумовно має сприяти оптимізації ліжкового фонду та концентрації фінансових ресурсів на розвитку первинної медико-санітарної допомоги (ПМСД).

Понад 74,00% опитаних вказали, що у приймальному відділенні вони перебували до 60 хв.; 23,27% – 1–2 год.; 2% – понад 4 год.

Більшість опитаних (87,00%) оцінили умови перебування у лікарнях як задовільні; як незадоволені – 8,21%.

Серед респондентів 47,60% зазначили, що їх почали лікувати протягом 30 хв. після госпіталізації, а 30,88% – через 1 год.; лише 2,77% – через 3–4 год.

Більшість (70,00%) респондентів зазначили, що обстеження у лікарні є доступними, а 13,00% це заперечили. І все ж така доступність не може сприйматись

однозначно, адже 39,81% із 70,00% вказали на обережну і виважену позицію «скоріше так».

Найбільш поширеними проблемами, які ускладнюють доступність процедур у лікарнях, опитані назвали: високу вартість процедури (19,83%), застаріле обладнання (8,36%), проведення процедур у незручний час (3,32%), потребують багато часу (2,90%).

Результати дослідження засвідчили недостатній рівень забезпечення лікування медичними засобами: лише 11,81% респондентів вказали, що повністю забезпечені медикаментами, а 7,55% – переважно; витратили на медикаменти до 500 грн 36,00% хворих; до 1000 грн – 15,24%; понад 1000 грн – 25,84%.

Аналіз дослідження вказав на високий рівень довіри до лікарів. Так, роботою лікарів задоволені 79,59% опитаних; частково задоволені 16,31%; не змогли визначитися 3,46%. Серед опитаних 52,66% пацієнтів задоволені якістю медичної допомоги у стаціонарі, не змогли визначитися 12,00%. Водночас, 96,00% опитаних пацієнтів зазначили, що в системі охорони здоров'я слід проводити зміни.

В опитуванні міського та сільського населення Сумської області взяло участь 1935 респондентів: 48,53% чоловіків і 51,47% жінок.

Звернення сільських жителів області по медичну допомогу рівномірно розділилися між фельдшером фельдшерсько-акушерського пункту (28,81%), амбулаторії чи дільничного лікаря (25,85%) та поліклініки центральної районної лікарні (24,15%), і нижчі показники звернень – до стаціонару центральної районної лікарні (11,86%) та швидкої допомоги (10,38%). Лише 2,33% опитаних звертаються до приватних лікарів.

Щодо невдоволення роботою поліклініки респонденти мали змогу обрати декілька варіантів відповіді, тому загальна сума відповідей перевищила 100%. Найбільше пацієнти поліклінік невдоволені чергами: до лікаря – 49,07%, до реєстратури – 37,21%, до лабораторії – 33,02%. Інша група проблем стосувалася невдоволення рівнем організації роботи поліклінік: брак устаткування – 23,72%, брак талонів – 23,02%; часта відсутність лікарів – 22,56%, незадовільний графік роботи – 21,86%.

Слід зазначити, що усі нагальні питання (крім браку устаткування) можна вирішити без значних фінансових вливань.

Під час опитування міські мешканці висловили власну позицію щодо того, що їх тривожить у системі охорони здоров'я. Респонденти мали змогу обрати декілька варіантів, тому сума відповідей перевищила 100,00%. Так, до першої групи можна віднести питання, які мають фінансову складову: вартість ліків – 68,14%, збільшення платних послуг – 41,63%. До другої групи проблем у системі охорони здоров'я можна віднести ставлення персоналу (30,70%), його кваліфікацію (28,60%), оснащення закладів (26,51%), роботу швидкої (14,19%) і відстань до лікарні (7,67%).

Більшість опитаних (79,03%) не задовольняє організація охорони здоров'я в Україні. Жителі міст одноставно підтримують ідею знаходження сімейного лікаря в тому мікрорайоні, де вони проживають.

Для госпіталізації до стаціонару, якщо вона була протягом року, опитувані брали направлення у дільничного (44,07%), у фахівців (28,39%), самостійно домовлялися (16,95%), їх доставляли каретою швидкої допомоги (6,00%).

Серед 70,24% опитаних висловили згоду отримувати високоякісну стаціонарну допомогу в лікарнях (госпітальних базах) на відстані 50–60 км від місця проживання. Більшість опитаних жителів Сумської області (88,14%) вказали, що в системі охорони здоров'я України потрібні зміни.

## Висновки

1. В цілому населення Сумської області позитивно охарактеризувало сучасний рівень медичної допомоги. Зокрема, практично всі опитані задоволені роботою медперсоналу, вказали на високий професіоналізм свого лікаря, оцінили переважну більшість послуг щодо діагностичних досліджень як доступні.
2. Аналіз моніторингу оцінки якості надання медичної допомоги населенню Сумської області виявив значний блок питань, які належать до організаційно-управлінської діяльності лікувально-профілактичних закладів і не потребують додаткового фінансування, а саме: а) питання поліпшення організаційної роботи поліклінік щодо зменшення черг, оптимізації графіків роботи фахівців і діагностичних кабінетів, перерозподіл потоків пацієнтів; б) питання організації та оптимізації процесів направлення до госпіталізації (близько 20,00% пацієнтів самостійно домовлялися про госпіталізацію, але водночас, 40,00% пацієнтів стаціонару відмітили, що могли б приймати лікувальні процедури в умовах амбулаторного лікування); в) питання підвищення організації роботи приймальних відділень для скорочення часу перебування в них хворих, перегляд графіків роботи допоміжних і діагностичних кабінетів.
3. В якості сучасного інструменту управління якістю в лікувальному закладі може бути клінічний аудит. Розробка методології впровадження клінічного аудиту на усіх рівнях надання медичної допомоги є найактуальнішим завданням сучасної реформи охорони здоров'я в Україні.
4. Зміни у системі охорони здоров'я слід супроводжувати шляхом широкої роз'яснювальної роботи щодо напрямків і засобів підвищення якості медичних послуг.

Перспективи подальших досліджень у зазначеному напрямку полягають у розробці системи безперервного поліпшення ЯМД шляхом моніторингу і клінічного аудиту.

### Список літератури

1. Богомаз В. М. Оцінка якості медичної допомоги в системі добровільного медичного страхування / В. М. Богомаз // Укр. мед. часопис. – 2006. – № 1. – С. 104–108.
2. Лехан В. М. Проблеми та перспективи перебудови стаціонарної медичної допомоги вторинного рівня / В. В. Волчек, Л. В. Крячкова, В. М. Лехан // Східноєвроп. журнал громадського здоров'я. – 2008. – Т. 2, № 2. – С. 44–52.

Дата надходження рукопису до редакції: 15.05.2012 р.

### Оценка качества медицинской помощи населению Сумской области

*В.А. Смянов, А.Н. Костенко (Сумы)*

Представлены результаты медико-социологического исследования среди населения Сумской области по качеству медицинской помощи. Обоснованы направления реформ в системе здравоохранения, сформулированные в программе экономических реформ Президента Украины и стратегии развития области «Новая Сумщина – 2015».

**Ключевые слова:** медико-социологическое исследование, качество медицинской помощи, удовлетворенность, платные услуги, своевременность оказания медицинской помощи, реформы системы здравоохранения.

### The estimation of health care quality to the population in Sumy region

*V.A. Smeyanov, A.M. Kostenko (Sumy)*

The results of health survey among the population of Sumy region on the quality of health care have been presented. The study confirmed the validity of the directions of reforms in the health system, formulated in the Program of economic reforms the President of Ukraine and in the strategy development of the region «New Sumy region – 2015».

**Key words:** medical and sociological research, quality of health care, satisfaction, paid services, timeliness of medical care, reforms of health care system.

Рецензент: д.мед.н. А.В. Степаненко.