

УДК 614.253.2:617.7.004.12

В.А. Дуфинець¹, Т.С. Грузєва²

ОЦІНКА ПАЦІЄНТАМИ ПРИВАТНОГО ОФТАЛЬМОЛОГІЧНОГО ЗАКЛАДУ ЯКОСТІ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

¹Мукачевський приватний центр «Візу», м. Мукачево, Закарпатська область, Україна²Національний медичний університет імені О.О. Богомольця, м. Київ, Україна

Мета – вивчити думки пацієнтів щодо якості офтальмологічної медичної допомоги при різних організаційно-правових формах її надання.

Матеріали: дані наукової літератури, офіційні документи ВООЗ, МОЗ України, результати соціологічного опитування пацієнтів закладів охорони здоров'я.

Методи: бібліографічний, інформаційно-аналітичний, медико-статистичний, соціологічний.

Результати. Високо оцінили повноту наданої інформації 77,3% пацієнтів приватного офтальмологічного центру, організацію діагностичного обстеження – 86,3%, лікувального процесу – 88,4% опитаних. Своєчасність прийому відмітили 92,2% пацієнтів приватного закладу, 47,4% – комунального; комплексність діагностичного обстеження – 88,6% та 57,2%, комфортність проведення діагностичних – 78,8% та 48,6%, лікувальних процедур – 75,9% та 51,3% відповідно. Водночас, 86,4% пацієнтів приватного і 45,9% комунального медичних закладів відмітили високу вартість обслуговування. Задоволення отриманою медичною допомогою висловили 87,6% пацієнтів приватного і 44,8% – комунального закладів.

Висновки. Висока оцінка пацієнтами якості обслуговування в приватному центрі свідчить про необхідність ширшого використання приватних закладів для медичного обслуговування населення.

Ключові слова: якість медичної допомоги, соціологічні дослідження, думка пацієнтів, заклади різних форм власності.

Вступ

Забезпечення доступності і якості медичної допомоги є одним із пріоритетів систем охорони здоров'я в усіх країнах світу. На важливість і необхідність вирішення вказаних питань наголошується в низці стратегічних і програмних документів міжнародного, регіонального та національного рівнів.

Загальною метою Європейської політики «Здоров'я – 2020» визначено поліпшення здоров'я і підвищення рівня добробуту населення, скорочення нерівності стосовно здоров'я, зміцнення громадської охорони здоров'я та забезпечення стійких систем охорони здоров'я, орієнтованих на потреби людей, які характеризуються високою якістю медичної допомоги [3, 4].

У сучасних умовах гостро стоїть проблема не просто досягнення високого рівня якості медичного обслуговування, а управління якістю і забезпечення процесу безперервного підвищення якості медичної допомоги. Особливого значення забезпечення належного рівня якості медичних послуг як стратегічного напрямку розвитку охорони здоров'я набуває в умовах реформування національної системи охорони здоров'я, що відображено в низці документів комунального рівня, у т.ч. в Національній стратегії побудови нової системи охорони здоров'я в Україні на період 2015–2020 рр. [5, 6, 11].

У країні затверджено Концепцію управління якістю медичної допомоги в галузі охорони здоров'я в

Україні на період до 2020 року, Галузеву програму стандартизації медичної допомоги, методики розробки клінічних рекомендацій, медичних стандартів, уніфікованих клінічних протоколів, порядок управління і контролю якості, який представляє собою вертикально організовану функціонально-структурну систему, що включає усі рівні управління [7, 8].

Проте, незважаючи на пріоритетність питань забезпечення і управління якістю медичної допомоги, проблеми поліпшення якості медичної допомоги розглядаються відокремлено від особливостей організації діяльності закладів охорони здоров'я в умовах розвитку їх багатокладності та функціонування закладів різних форм власності.

Ситуація, що склалася, є наслідком збереження в Україні традиційних організаційних форм і методів забезпечення якості медичної допомоги населенню без урахування сучасних вимог, недостатньо широкого використання наукових підходів до якісного поліпшення цього виду діяльності і залучення закладів альтернативних форм власності.

Ефективне вирішення цієї проблеми потребує розробки і впровадження нових методологічних і методичних підходів до планування, організації та управління якістю наданої населенню медичної допомоги в умовах багатокладності.

Спрямованість даного дослідження співпадає з положеннями стратегічних документів Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) і програмних

документів комунального рівня щодо забезпечення високої якості медичної допомоги, а також її безперервного поліпшення, що підтверджує необхідність наукового обґрунтування широкого використання закладів різних форм власності для забезпечення якості медичної офтальмологічної допомоги.

Мета роботи – вивчити думки пацієнтів щодо якості офтальмологічної медичної допомоги при різних організаційно-правових формах її надання для виявлення існуючих проблем та розробки заходів щодо поліпшення якості офтальмологічної допомоги в закладах охорони здоров'я різних форм власності.

Матеріали та методи

Методологія дослідження передбачала використання комплексу інформативних методів, у т.ч. бібліографічного, інформаційно-аналітичного, медико-статистичного, соціологічного, порівняльного аналізу.

У завдання дослідження входило вивчення стану вирішення проблеми якості офтальмологічної допомоги за даними міжнародних документів, вітчизняних і зарубіжних наукових публікацій; розробка інструментарію дослідження, проведення опитувань пацієнтів офтальмологічного закладу щодо якості медичного обслуговування при різних формах власності медичних закладів, порівняльний аналіз результатів та обґрунтування шляхів удосконалення якості офтальмологічної допомоги

Дослідження проводилося на базі приватного офтальмологічного центру «Візу» м. Мукачева Закарпатської області. Вибіркову сукупність формували пацієнти приватного офтальмологічного центру «Візу», які до звернення в Центр мали досвід медичного обслуговування в комунальних закладах охорони здоров'я з приводу очної патології.

Джерельна база включала дані наукової літератури, офіційні документи ВООЗ, МОЗ України, результати соціологічного опитування пацієнтів закладів охорони здоров'я.

Результати дослідження та їх обговорення

Результати аналізу стратегічних документів ВООЗ, насамперед «Основ Європейської політики «Здоров'я – 2020» у підтримку дій всієї держави і суспільства в інтересах здоров'я і благополуччя», свідчать, що питання забезпечення високоякісної медичної допомоги та поліпшення її результатів вимагають, щоб системи охорони здоров'я були фінансово життєздатними, відповідали своєму призначенню, орієнтувалися на людину і використовували науково обґрунтовані методи. ВООЗ наголошує, що всі країни повинні адаптуватися до змін демографічних характеристик і картини захворюваності, хронічних хвороб і станів, пов'язаних зі старінням тощо. Це потребує переорієнтації систем охорони здоров'я з винесенням на перший план таких напрямів роботи, як профілактика хвороб, безперервне поліпшення якості і комплексне надання послуг,

забезпечення наступності і безперервності в наданні допомоги, підтримка можливостей самопомоги і максимальне, з урахуванням безпеки та економічної ефективності, наближення послуг до місця проживання пацієнтів.

У документах ВООЗ вказується, що багато країн домоглися загального охоплення населення медико-санітарною допомогою, однак багато потрібно зробити для усунення в Регіоні ВООЗ катастрофічних і непосильних медичних витрат, які інколи вимушені нести люди. Поряд із наданням надійного фінансового захисту важливо забезпечувати довгострокову стійкість до негативних впливів економічних циклів, стримувати зростання цін під впливом пропозиції та проводити боротьбу з непродуктивними витратами ресурсів. Оцінка медичних технологій та механізми забезпечення якості мають найважливіше значення для прозорості і підзвітності системи охорони здоров'я і є невід'ємною частиною культури безпеки пацієнта.

Аналіз стратегічних документів комунального та галузевого рівнів засвідчив, що Національною стратегією реформування системи охорони здоров'я України на період 2015–2020 років передбачено вагомий блок перетворень, який включає зміцнення первинної медичної допомоги, реформу мережі лікарень, автономізацію закладів, удосконалення системи фінансування і перехід до оплати за надані послуги тощо. Зasadничими принципами є орієнтованість на людей, на результат і на втілення. При цьому орієнтованість на людей означає поряд з іншим забезпечення доступності і якості послуг охорони здоров'я. Орієнтованість системи на результат передбачає результативність допомоги, фінансову захищеність пацієнта, залучення приватних надавачів при гарантуванні ними кращих результатів чи зменшенні витрат на дані послуги при тій же якості. Питання якості медичної допомоги залишається наріжним каменем проведення реформи вітчизняної сфери охорони здоров'я.

Результати наукових досліджень доводять, що необхідно підвищувати якість послуг за допомогою механізмів оцінки і забезпечення якості, нових моделей координації та інтеграції догляду, включаючи маршрути надання допомоги, що передбачають спеціально розроблені комплекси медичної і соціальної допомоги тощо [1, 2, 9, 10].

Відомо, що існуюча комунальна система офтальмологічної допомоги населенню функціонує в умовах обмеженого фінансування з недостатньо налагодженими економічними механізмами. За таких умов недостатньо відновлюються основні фонди офтальмологічних відділень, спостерігається старіння і зношення обладнання, бракує сучасних медичних технологій, недостатніми є знання та практика медичного персоналу щодо їх використання, що негативно позначається на якості медичної допомоги.

З іншого боку, в Україні відбувається активний розвиток ринку медичних послуг, на якому функціонують офтальмологічні організації різних форм власності. При цьому споживачам пропонуються різні медичні технології,

умови надання медичної допомоги і способи та рівень оплати медичних послуг. Приватні заклади охорони здоров'я, як правило, мають кращий рівень оснащення діагностичним і лікувальним обладнанням, комфортніші умови надання медичної допомоги, високий рівень кваліфікації персоналу та ширші можливості її підвищення, які в сукупності забезпечують високий рівень надання послуг. В Україні при досить суттєвому розвитку приватних офтальмологічних закладів недостатньо використовується комунально-приватне партнерство, що гальмує прогрес у забезпеченні доступності і якості офтальмологічної медичної допомоги населенню.

У цих умовах актуальним є проведення порівняльного аналізу якості організації офтальмологічної допомоги при різних організаційно-правових формах її надання для пошуку шляхів і заходів з оптимізації.

Нами проведено соціологічне дослідження серед пацієнтів приватного офтальмологічного центру, які попередньо отримували медичні послуги в закладах комунальної форми власності і мали змогу оцінити їх параметри та порівняти з отриманими в приватному закладі.

Відомо, що думка пацієнтів про якість медичного обслуговування формується під впливом суб'єктивної оцінки сприйняття ними отриманих медичних послуг, об'єктивної їх якості, поведінки медичного персоналу тощо. Ця думка є важливим механізмом зворотного зв'язку внаслідок відсутності професійної або відомчої упередженості, наявності багатогранної палітри характеристик, які включають різні аспекти медичної діяльності.

У соціологічному дослідженні взяли участь 796 пацієнтів приватного офтальмологічного центру, які мали попередній досвід медичного обслуговування з приводу офтальмологічної патології в комунальних закладах охорони здоров'я.

Аналіз основних соціально-демографічних характеристик респондентів показав, що у вибірці дещо переважали жінки (59,8%) над чоловіками (40,2%), особи старших вікових груп (старше 60 років – 62,2%).

Інструментарієм слугувала спеціальна анонімна анкета, яка включала питання, що стосуються різних аспектів отримання медичної допомоги. На основі аналізу результатів анкетування було сформовано загальну оцінку задоволеності пацієнтів якістю медичного обслуговування в приватному медичному закладі та оцінено окремі її складові.

Мотивами звернень пацієнтів до даного медичного закладу в переважній більшості були хороші відгуки знайомих про лікування саме в цьому закладі (58,7%) та рекомендація лікуючого лікаря (31,4%), реклама (16,5%).

Оскільки пацієнти приватного закладу мали попередній досвід медичного обслуговування в комунальних медичних закладах, вони могли об'єктивно оцінити якість обслуговування та існуючі проблеми в закладах комунальної форми власності. При цьому 72,4% респондентів були або повністю незадоволені, або скоріше незадоволені, ніж задоволені роботою медичного персоналу закладів комунальної форми власності. До

того ж, 61,6% опитаних вважали, що їм приділялося недостатньо уваги з боку персоналу, 34,1% вказували на грубість і недоброчливість медичних працівників, 48,7% вважали недостатнім рівень кваліфікації персоналу комунальних закладів охорони здоров'я. Серед опитаних 66,8% вказували на недостатню оснащеність медичного закладу устаткуванням та інструментарієм, а 34,8% – на прояви меркантильних інтересів медичним персоналом.

Нами проаналізовано складові задоволеності пацієнтів медичним обслуговуванням у приватному закладі, зокрема, організацією медичного обслуговування, наданням необхідної інформації, якістю та комфортністю проведення діагностичних і лікувальних процедур, результатами лікування, побутовими умовами перебування в закладі тощо.

Аналіз ступеня задоволення інформаційних потреб пацієнтів показав, що переважна більшість із них задоволена наданням інформації про маніпуляції, обстеження, рекомендовані лікарські препарати, роз'ясненням їх користі та можливих побічних дій, правил прийому ліків, іншої важливої інформації (69,7%). Понад три чверті респондентів високо оцінили надану інформацію про можливі способи лікування, їх переваги та недоліки, прогнозу ефективність (77,3%).

Значна частка респондентів позитивно висловилися про організацію діагностичного обстеження (86,3%), лікувального процесу (88,4%) Порівняльний аналіз різних аспектів якості організації медичної допомоги в закладах різних типів власності засвідчив більш високу задоволеність пацієнтів отриманими послугами в приватному медичному закладі. Так, своєчасність прийому пацієнтів відповідно до призначеного терміну відмітили 92,2% тих, хто обслуговувався у приватному закладі, і 47,4% – у комунальному, комплексність діагностичного обстеження – 88,6% та 57,2% респондентів відповідно, комфортність проведення діагностичних – 78,8% та 48,6%, лікувальних процедур – 75,9% та 51,3%, оперативність діагностики – 79,8% та 38,4% відповідно.

Водночас, пацієнти приватного медичного закладу відмітили високу вартість медичного обслуговування, на що вказали 86,4% опитаних. При цьому 45,9% оцінювали як високу вартість лікування в комунальному закладі охорони здоров'я через необхідність придбання ліків, винагороду персоналу тощо.

У цілому задоволення отриманою медичною допомогою в приватному закладі охорони здоров'я висловили 87,6% пацієнтів офтальмологічного профілю, у комунальному – 44,8%, що свідчить про суттєві резерви в підвищенні якості обслуговування в комунальних закладах та необхідність ширшого використання закладів приватної форми власності для медичного обслуговування населення і зменшення навантаження на мережу комунальних закладів.

Респонденти вказали, що, незважаючи на більш високу вартість медичної допомоги, приватні медичні офтальмологічні заклади мають суттєві переваги, пов'язані з високою кваліфікацією персоналу та шанобливим ставленням до пацієнтів, застосуванням

нових медичних технологій, кращою організацією лікувально-діагностичного процесу, більш високими результатами лікування порівняно з комунальним. Опитані відмітили набагато кращу їх поінформованість при визначенні тактики лікування в приватній клініці і вищу інформаційну доступність переліку послуг, тактики лікування, економічних питань тощо.

Отримані результати свідчать про наявність проблем в організації офтальмологічної допомоги населенню, недостатнє використання такої важливої складової, як приватні медичні офтальмологічні заклади, та механізмів комунально-приватного партнерства в забезпеченні зростаючих потреб населення в профілактиці, діагностиці та лікуванні хвороб ока та його придаткового апарату.

Висновки

Проблеми забезпечення високої якості офтальмологічної допомоги населенню продовжують залишатися одними з важливих завдань вітчизняної системи охорони здоров'я.

Аналіз думок пацієнтів щодо якості офтальмологічної медичної допомоги при різних організаційно-правових формах її надання дав змогу визначити існуючі проблеми її забезпечення та розробити пропозиції щодо поліпшення якості організації офтальмологічної допомоги в медичних закладах різних форм власності.

У ході дослідження визначено мотиви звернень населення до приватних медичних закладів. Як правило, причинами надання переваги зверненню в некомунальні заклади охорони здоров'я є впевненість пацієнтів у кращому кадровому, технологічному, матеріально-технічному забезпеченні приватних структур. Пацієнти переконані у високому рівні підготовки медичного персоналу та у використанні в закладах приватної форми власності більш сучасного медичного обладнання і більш прогресивних методик та технологій діагностики і лікування. Це, на їхню думку, забезпечує кращі результати лікування та сприяє зменшенню числа ускладнень.

Водночас, респонденти вказали на перешкоди до більш широкого використання послуг приватних медичних закладів, зокрема, на досить високу вартість послуг, відсутність в комунальних закладах інформації про можливості отримання медичної офтальмологічної допомоги в приватних закладах.

Перспективи подальших досліджень

Підвищення якості медичної допомоги пацієнтам з офтальмологічною патологією можливе за умов більш широкого використання приватних медичних офтальмологічних закладів і запровадження механізмів комунально-приватного партнерства в забезпеченні потреб населення у цьому виді медичного обслуговування.

Література

1. Вітовська О. П. Доступність та якість наданої медичної допомоги хворим на первинну глаукому в Україні та оцінка їх впливу на клінічний перебіг патології / О. П. Вітовська // Вісник соц. гігієни та охорони здоров'я України. – 2010. – № 1. – С. 65–71.
2. Горачук В. В. Методичні підходи до формування показників якості лікувально-діагностичного процесу в закладах охорони здоров'я / В. В. Горачук // Зб. наук. праць співробітників НМАПО імені П. Л. Шупика. – Київ, 2012. – Вип. 21, Кн. 2. – С. 700–706.
3. *Здоровье-2020: Основы европейской политики в поддержку действий всего государства и общества в интересах здоровья и благополучия* / ЕРК ВОЗ. – Мальта, 2012. – 18 с.
4. *Здоровье-2020: Основы Европейской политики и стратегия для XXI века* / ЕРК ВОЗ. – Копенгаген, Дания, 2013. – 224 с.
5. Лехан В. М. Інтегральна оцінка результатів діяльності системи охорони здоров'я України / В. М. Лехан, Л. В. Крячкова // Україна. Здоров'я нації. – 2010. – № 2 (14). – С. 53–60.
6. *Національна стратегія побудови нової системи охорони здоров'я в Україні на період 2015–2025 рр.* – Київ, 2015. – 41 с.
7. *Про затвердження Галузевої програми стандартизації медичної допомоги на період до 2020 року* : наказ МОЗ України від 16.09.2011 р. № 597 [Електронний документ]. – Режим доступу : www.moz.gov.ua. – Назва з екрана.
8. *Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року* : наказ МОЗ України від 01.08.2011 р. № 454 [Електронний документ]. – Режим доступу : www.moz.gov.ua. – Назва з екрана.
9. Рожко О. Регіональні аспекти управління наданням офтальмологічної медичної допомоги населенню України / О. Рожко // Комунальне управління та місцеве самоврядування. – 2013. – Вип. 1 (16). – С. 281–285.
10. Слабкий Г. О. Характеристика якості стаціонарної офтальмологічної допомоги / Г. О. Слабкий, С. О. Риков, С. В. Збітнева // Збірник наук. праць співробітників НМАПО імені П. Л. Шупика. – 2013. – Вип. 22 (1). – С. 296–301.

11. *Helena Legido-Quigley, Martin McKee, Ellen Nolte, Irene A Glinos / Assuring the quality of health care in the European Union. A case for action // World Health Organization. – Copenhagen, Denmark, 2008. – 241 p.*

Дата надходження рукопису до редакції: 06.05.2016 р.

Оценка пациентами частного офтальмологического учреждения качества медицинской помощи

В.А. Дуфинець¹, Т.С. Грузева²

¹Мукачевский частный центр «Визус», г. Мукачево, Закарпатская область, Украина

²Национальный медицинский университет имени А.А. Богомольца, г. Киев, Украина

Цель – изучить мнения пациентов о качестве офтальмологической медицинской помощи при различных организационно-правовых формах ее предоставления.

Материалы: данные научной литературы, официальные документы ВОЗ, МЗ Украины, результаты социологического опроса пациентов учреждений здравоохранения.

Методы: библиографический, информационно-аналитический, медико-статистический, социологический.

Результаты. Высоко оценили полноту предоставленной информации 77,3% пациентов частного офтальмологического центра, организацию диагностического обследования – 86,3%, лечебного процесса – 88,4%. Своевременность приема отметили 92,2% пациентов частного учреждения, 47,4% – коммунального; комплексность диагностического обследования – 88,6% и 57,2%, комфортность проведения диагностических – 78,8% и 48,6%, лечебных процедур – 75,9% и 51,3% соответственно. В то же время, 86,4% пациентов частного и 45,9% коммунального медицинских учреждений отметили высокую стоимость обслуживания. Удовлетворенность полученной медицинской помощью выразили 87,6% пациентов частного и 44,8% – коммунального учреждений здравоохранения.

Выводы. Высокая оценка пациентами качества обслуживания в частном центре свидетельствует о необходимости более широкого использования частных учреждений для медицинского обслуживания населения.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, социологические исследования, мнение пациентов, учреждения различных форм собственности.

Ophthalmologic evaluation of patients private establishment of quality health care

V.A. Dufynets¹, T.S. Gruzieva²

¹Mukachevo private center «Vizus», Mukachevo, Transkarpatia, Ukraine

²Bogomolets National Medical University, Kyiv, Ukraine

Purpose – to study the patients views on the quality of ophthalmological medical care at different organizational and legal forms of medical institutions.

Materials: data of scientific literature, official documents of the WHO, of the Ministry of Health of Ukraine, the results of sociological interviewing of patients at the health care clinics.

Methods: bibliographic, informative-analytical, medical-statistical and sociological.

Results. 77.3% of patients in private ophthalmological center highly rated completeness of the given information, 86.3% – organization diagnostic examination, 88.4% of respondents – organization of treatment. Timeliness of admission was noted by 92.2% of patients in private institutions, whenever in municipal – by 47.4% of responders; complete diagnostic survey – 88.6% and 57.2%, comfort diagnostics – 78.8% and 48.6% and comfort treatments – 75.9% and 51.3% respectively. However, 86.4% of patients in private clinic and 45.9% in municipal medical institutions noted the high cost of maintenance. 87.6% of patients in private clinic and 44.8% in municipal one were satisfied by received medical care.

Conclusions. High assessment of service quality by patients in a private center demonstrates the necessity of wider use of private institutions for medical services.

Key words: quality of medical care, sociological studies, patients views, establishments of different ownership.

Відомості про авторів

Дуфинець Василь Андрійович – к.мед.н., директор приватного офтальмологічного центру «Візуз»; вул. Партизанська, 116, м. Мукачево, Закарпатська область, 89600, Україна.

Грузева Тетяна Степанівна – д.мед.н., проф., зав. кафедри організації охорони здоров'я та соціальної медицини Національного медичного університету імені О.О. Богомольця; вул. Політехнічна, 25/29, м. Київ, 01601, Україна.